POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL
GUIDE DE L'EMPLOYEUR

Commission canadienne des droits de la personne en collaboration avec Développement des ressources humaines Canada et Condition féminine
Dernière révision - décembre 2001

OBJET

Les employeurs sont tenus, en vertu du *Code canadien du travail*, d'élaborer leur propre politique de lutte contre le harcèlement. En outre, l'existence d'une politique et de procédures appropriées en matière de lutte contre le harcèlement sera prise en considération par la Commission canadienne des droits de la personne pour apprécier la responsabilité d'une société en cas de plaintes de harcèlement. Les modèles de politique visent à aider les employeurs à satisfaire à ces exigences. Toutefois, c'est aux employeurs qu'il incombe d'établir une politique appropriée, d'en vérifier l'efficacité, de la mettre à jour au besoin, de veiller à ce que tous les employés soient au courant de cette politique et de donner une formation en matière de lutte contre le harcèlement.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

PARTIE 1 : LA TOILE DE FOND

1.1 La loi

1.2 Définition du harcèlement

1.3 Une politique de lutte contre le harcèlement -- qu'est-ce que j'ai à y gagner?

PARTIE 2 : LA RÉDACTION D'UNE POLITIQUE

2.1 Les modèles de politique -- fonctionnement

2.2 Comment rédiger une politique de lutte contre le harcèlement

2.3 Trois étapes en vue de l'établissement d'un milieu de travail sain

2.4 Sensibilisation des employés

2.5 Les éléments de la politique

PARTIE 3 : MODÈLE DE POLITIQUE : MOYENNES ET GRANDES ORGANISATIONS

3.1 Lutte contre le harcèlement - Énoncé de principes

3.2 Renseignements à l'intention de la victime

3.3 Droits et obligations des employés

3.4 Obligations de l'employeur et des gestionnaires

3.5 Politique de lutte contre le harcèlement -- Procédures

3.5.1 Si vous êtes victime de harcèlement

3.5.2 Si vous êtes accusé(e) de harcèlement

3.5.3 Autres employés

3.5.4 L'enquête et les mesures subséquentes

3.5.5 Mesures de réparation à l'égard de la victime

3.5.6 Mesures correctives à l'égard du harceleur

3.5.7 Plaintes non fondées

3.5.8 Plaintes entachées de mauvaise foi

3.5.9 Confidentialité

3.6 Représailles

3.7 Appels

3.8 Autres options

3.8.1 Procédures de règlement des griefs syndicaux

3.8.2 Organisations extérieures

3.9 Surveillance

PARTIE 4 : LISTE DE CONTRÔLE -- POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT : MOYENNES ET GRANDES ORGANISATIONS

PARTIE 5 : ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CAS DES PETITES ORGANISATIONS

PARTIE 6 : MODÈLE DE POLITIQUE : PETITES ORGANISATIONS

6.1 Lutte contre le harcèlement - Énoncé de principes

6.2 Renseignements à l'intention de la victime

6.3 Procédures de traitement des plaintes

6.4 Changements à la politique

PARTIE 7 : LISTE DE CONTRÔLE -- POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT : PETITES ORGANISATIONS

PARTIE 8 : QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES : INFORMATION DESTINÉE AUX EMPLOYÉS

ANNEXE A : DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

INTRODUCTION

Le harcèlement, qu'il soit sexuel, racial ou fondé sur une caractéristique personnelle, ou qu'il se manifeste par un abus de pouvoir, est davantage répandu dans les milieux de travail que bon nombre d'entre nous

voudraient bien le croire. Faut-il s'en préoccuper? Certainement. Non seulement le harcèlement est interdit par la loi mais, comme nous le verrons dans les pages qui suivent, il a une incidence négative sur les employés et, pour les employeurs, il entraîne des coûts et nuit à la productivité. L'instauration d'une politique de lutte contre le harcèlement efficace, axée sur la sensibilisation et la formation, constitue l'une des mesures les plus importantes pour l'établissement d'un milieu de travail exempt de harcèlement.

La rédaction d'une politique de lutte contre le harcèlement peut toutefois sembler une tâche rebutante. La documentation que vous avez entre les mains a été établie afin d'aider les employeurs sous réglementation fédérale à comprendre ce qu'est le harcèlement; comment il peut se manifester; quelles sont les dispositions législatives applicables; quelles mesures il convient de prendre pour y réagir; et enfin, de quelle manière on peut éliminer le harcèlement en milieu de travail ou du moins le réduire le plus possible. Nous espérons que la rédaction de votre propre politique en sera facilitée.

Il ne saurait y avoir une seule politique convenant à tous les milieux de travail. Au sein d'un même secteur économique, voire de la même organisation, les besoins seront différents d'un milieu de travail à l'autre. Considérez la présente documentation comme un « cahier d'exercices », et adaptez à votre propre milieu de travail les exemples, la formulation et les suggestions. Des listes de contrôle et des exemples vous aideront à élaborer votre propre politique et à expliquer à vos employés en quoi consiste le harcèlement. Tout le monde s'en trouvera mieux, et la productivité sera favorisée.

Certaines parties de la présente documentation peuvent être remises aux employés pour leur permettre de mieux comprendre ce qu'est le harcèlement et la façon dont ils peuvent contribuer à le prévenir, mais l'information présentée ici est destinée au premier chef aux employeurs sous réglementation fédérale, et dans l'ensemble elle est rédigée du point de vue des employeurs.

Ce guide a été rédigé à l'intention de tous les employeurs régis par le gouvernement fédéral : les grandes organisations, les moyennes et les petites. Deux modèles de politique y sont proposés : un pour les moyennes et grandes organisations et un pour les petites organisations. Comme ce

document est divisé en plusieurs sections, vous pouvez n'utiliser que celles qui s'appliquent à votre organisation, et copier, pour les distribuer, les parties dont vous pensez qu'elles peuvent être utiles à vos employés.

Cette publication n'aurait pu voir le jour sans le concours de Condition féminine Canada et la collaboration fournie dans le cadre du Programme du travail de Développement des ressources humaines Canada auxquels nous sommes grandement redevables. Nous tenons par ailleurs à remercier également les personnes et groupes qui nous ont transmis d'utiles observations au moment de la rédaction de l'ébauche.

PARTIE 1 : LA TOILE DE FOND

1.1 LA LOI

Le harcèlement est interdit par la loi

Le harcèlement en milieu de travail est interdit tant par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* que par le *Code canadien du travail* (voir l'annexe A, Dispositions législatives). Le harcèlement est en outre interdit par les lois provinciales sur les droits de la personne. Par ailleurs, le *Code criminel* établit une protection contre les agressions physiques et sexuelles.

Pour s'acquitter des obligations qui leur incombent en vertu de la législation fédérale sur les droits de la personne, les employeurs devraient se doter d'une politique de lutte contre le harcèlement rédigée en termes clairs, dont les employés connaissent l'existence et qu'ils comprennent. En plus, le *Code canadien du travail* oblige les employeurs à diffuser une déclaration en matière de harcèlement sexuel précisant entre autres la marche à suivre pour porter une plainte à l'attention de l'employeur.

Les employeurs répondent, en dernière analyse, des actes relevant du harcèlement en milieu de travail. La Cour suprême a déclaré que la législation sur les droits de la personne a pour objectif de détecter et d'éliminer la discrimination. Les employeurs ont le contrôle de l'organisation; ils sont donc les seuls en mesure de neutraliser les effets négatifs du harcèlement et de favoriser l'existence d'un milieu de travail sain. Peu importe, donc, le type de milieu de travail que vous avez ou le type d'entreprise que vous exploitez, il vous incombe de veiller à ce que vos

employés ne fassent pas l'objet de harcèlement. Et si malgré tout des employés sont victimes de harcèlement, vous devez démontrer que vous avez fait tout ce qui était possible pour l'empêcher, ou pour en atténuer les effets. (*Robichaud c. Conseil du Trésor*, 1987)

Les employeurs sont responsables du harcèlement par les employés de non-employés tels des employés ou des clients éventuels et doivent également prendre les mesures qui s'imposent en cas de harcèlement des employés par de non-employés tels des clients, des messagers, etc.

1.2 DÉFINITION DU HARCÈLEMENT

Comportement importun qui rabaisse, humilie ou embarrasse

Le harcèlement consiste en tout comportement qui rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et dont toute personne raisonnable aurait su qu'il serait jugé importun. Il peut se manifester par des actions (par ex., fait de toucher, de pousser), par des propos (par ex., plaisanteries, insultes) ou encore par l'utilisation de représentations graphiques (affiches, caricatures, etc.). La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit le harcèlement fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience, l'état de personne graciée ou l'orientation sexuelle.

Le comportement irrespectueux appelé harcèlement « personnel » n'est pas visé par la législation sur les droits de la personne. Bien qu'il consiste lui aussi en des comportements importuns qui ont pour effet de rabaisser, d'humilier ou d'embarrasser un employé, ce comportement n'est pas fondé sur l'un des motifs de distinction illicites énoncés ci-dessus. Néanmoins, certains employeurs décident d'inclure le harcèlement personnel dans leur politique de lutte contre le harcèlement.

Comportement sexuel importun

On entend par harcèlement sexuel tout comportement offensant ou humiliant relié au sexe d'une personne, ainsi que tout comportement de nature sexuelle qui crée un climat de travail intimidant, gênant, hostile ou offensant, ou qui peut, pour des motifs raisonnables, être interprété comme subordonnant l'emploi d'une personne ou ses chances d'emploi ou d'avancement à des conditions à caractère sexuel. Voici quelques exemples : questions et discussions sur la vie sexuelle d'une personne; fait

de toucher une personne d'une façon sexuelle; observations sur l'attrait ou le manque d'attrait sexuel d'une personne; insistance après une demande de rendez-vous refusée; fait de dire à une femme qu'elle devrait rester à la maison ou qu'elle n'est pas faite pour tel ou tel travail; regards suggestifs; fait de montrer des dessins, des caricatures ou des affiches de nature sexuelle; rédaction de lettres ou de notes à caractère sexuel.

Le harcèlement sexuel, dans bien des cas, est davantage relié au pouvoir qu'au sexe. Il se produit dans des situations où il y a inégalité de pouvoir entre les personnes concernées, et constitue alors une tentative de la part d'une personne d'imposer sa volonté à l'autre. Il peut se produire aussi lorsqu'une personne est vulnérable parce qu'elle est en minorité -- la seule femme, membre d'une minorité visible, autochtone ou handicapée -- et que, par exemple, elle est exclue par ses collègues.

Abus de pouvoir

Il y a abus de pouvoir lorsqu'une personne se sert de son pouvoir pour abuser d'un employé ou entraver l'exercice de ses fonctions de façon déraisonnable. Il peut se manifester par de l'humiliation, de l'intimidation, des menaces et de la coercition. Ne peuvent en revanche y être assimilées les activités de gestion normales; conseils, évaluations du rendement, mesures disciplinaires pourvu qu'elles ne revêtent aucun caractère discriminatoire. L'abus de pouvoir pour un motif autre qu'un motif de distinction illicite n'est pas visé par la législation sur les droits de la personne. Néanmoins, certains employeurs précisent dans leur politique anti-harcèlement que les abus de pouvoir ne seront pas tolérés.

1.3 UNE POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT -- QU'EST-CE QUE J'AI À Y GAGNER?

Les employés peuvent avoir peur de déposer une plainte

Souvent, les employeurs, les gestionnaires et les employés pensent que le harcèlement ne constitue pas un problème dans leur milieu de travail -- surtout si personne ne se plaint. Or, l'absence de plaintes ne garantit pas qu'il n'existe aucun problème. En effet, il se peut que les employés aient peur de se manifester. Il arrive que des employés soient victimes d'abus, et que leur travail en souffre de diverses manières, sans que les employeurs, les gestionnaires ni les collègues ne soient au courant. Les personnes qui

sont l'objet de harcèlement peuvent craindre l'embarras, les représailles, la perte de leur emploi ou le rejet de la part des collègues si elles portent plainte. Elles peuvent également craindre de ne pas être crues, surtout lorsqu'il existe des différences au chapitre du niveau hiérarchique, de l'âge, du sexe, de la race, de la religion, etc.

Le harcèlement entraîne des coûts

Le harcèlement a une incidence négative directe sur les employés et sur la rentabilité de l'entreprise. Les employés qui sont victimes de harcèlement peuvent éprouver des malaises -- maux de tête, ulcères, tension, dépression, insomnie ... qui les forcent à s'absenter du travail ou qui diminuent leur bien-être et leur productivité. L'employé qui est l'objet de harcèlement peut démissionner, ce qui le pénalise financièrement et oblige l'employeur à former un nouvel employé. Si le harcèlement constitue un problème permanent, il risque d'avoir un effet préjudiciable sur le moral des employés, de nuire à la productivité et de donner lieu à un roulement élevé du personnel.

Étude de cas : les coûts du harcèlement

Une femme exerçant un métier a reçu plus de 100 000 $ de son employeur à titre d'indemnisation pour le harcèlement et la discrimination dont elle avait été l'objet au travail. Elle était constamment en butte à des remarques sexistes du genre « c'est un travail d'homme » et « les femmes n'ont pas affaire ici; leur place est à la maison, à faire la vaisselle et la lessive » ainsi qu'à des questions sur son utilisation des toilettes. À cause du stress découlant de ce harcèlement, elle a souvent été contrainte de prendre des congés de maladie. Cela lui a valu des évaluations du rendement défavorables, et elle a fini par être congédiée.

D'autres employées avaient aussi fait l'objet d'observations sexistes et avaient indiqué que leurs supérieurs et collègues masculins étaient impolis ou peu coopératifs. Certaines ont indiqué que leurs collègues masculins leur avaient délibérément donné des renseignements erronés au sujet du travail.

L'entreprise n'avait pas de politique de lutte contre le harcèlement et aucun membre du personnel n'avait reçu de

formation en matière de harcèlement. Par suite de l'enquête de la Commission canadienne des droits de la personne et du règlement de la plainte, la société a accepté de verser une compensation financière à la plaignante. Elle s'est en outre engagée à élaborer une politique de lutte contre le harcèlement, à établir une procédure interne de règlement des plaintes de harcèlement, à former des employés à la conduite d'enquêtes, à instituer des postes dont le titulaire aurait pour mission d'éliminer la discrimination, et à organiser des sessions de sensibilisation à l'intention de tous les employés. (Commission canadienne des droits de la personne,* Recueil des cas de harcèlement *1991)

La sensibilisation réduit les problèmes

L'établissement d'une politique de lutte contre le harcèlement dans votre milieu de travail et la sensibilisation de tous les gestionnaires et de tous les employés sont essentiels à l'élimination du harcèlement. Grâce à une meilleure sensibilisation, les gens sauront reconnaître les cas dans lesquels leur propre comportement peut être considéré comme du harcèlement. L'adoption d'une politique permet aux employés de faire état, le cas échéant, de leurs inquiétudes au sujet du harcèlement au travail. La politique, du fait qu'elle indique que le harcèlement ne sera pas toléré, est susceptible d'améliorer le moral des employés ainsi que de réduire les pertes d'efficience et le manque à gagner causés par les maladies reliées au stress.

La plupart des employeurs savent qu'un milieu de travail où les employés se sentent bien est nécessaire à la productivité et à l'efficience. Un grand nombre accordent maintenant une plus grande attention à la santé, à la sécurité ainsi qu'au bien-être général des travailleurs au moyen de programmes qui encouragent l'exercice, donnent aux employés du temps pour s'occuper de leur famille et les aident à mieux gérer le stress. L'élimination du harcèlement en milieu de travail est aussi un élément essentiel de la recherche de l'efficience et de l'efficacité.

Les employeurs ont une responsabilité légale

De plus, les employeurs peuvent légalement être tenus responsables du harcèlement qui a lieu au travail. Les tribunaux peuvent infliger des sanctions à l'employeur et aux dirigeants, même s'ils ne sont aucunement

impliqués dans le harcèlement. L'organisation qui ne prend aucune mesure pour prévenir le harcèlement risque de subir de graves conséquences financières et juridiques.

Pour prévenir le harcèlement, y réagir et limiter les indemnités qu'elle peut être tenue de verser, une organisation peut :

- sensibiliser les employés et la direction au sujet du harcèlement;
- établir une politique efficace qui prévoit l'obligation de prendre rapidement et discrètement des mesures adéquates dans tous les cas de harcèlement.

Étude de cas : responsabilité de l'employeur

La première femme à être promue au poste de chef d'une équipe de préposés à l'entretien au sein d'un ministère fédéral a fait l'objet, à plusieurs reprises, de harcèlement sexuel de la part de son contremaître. Il y a eu de nombreuses conversations de nature sexuelle, et plusieurs contacts physiques, dont une tentative de rapports sexuels. La plupart de ces incidents se sont produits pendant la période d'essai de l'employée en cause. Elle a témoigné, à l'audience, qu'elle avait peur et qu'elle avait été intimidée. Elle a constamment demandé au contremaître de cesser ses agissements, en lui disant que ses avances étaient importunes. Mais le contremaître, en invoquant son autorité et en la menaçant de certaines conséquences, l'a persuadée de consentir à des actes importuns.

Le ministère en question a été jugé responsable des actes du contremaître. La Cour suprême du Canada a conclu qu'il incombe à l'employeur de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement. Elle a ajouté : « seul l'employeur peut remédier à des effets [de la discrimination] peu souhaitables; seul l'employeur est en mesure de fournir le redressement le plus important, celui d'un milieu de travail sain. » Les employeurs sont donc responsables de tous les actes de leurs employés qui sont « reliés de quelque manière à l'emploi ».

La Cour a également souligné que, si l'employeur doit répondre du harcèlement -- que celui-ci ait eu lieu à son insu ou non --, les peines infligées seront moins sévères, voire

inexistantes, si l'employeur, « devant une plainte, réagit promptement et efficacement [...] [pour] remédier à la situation et empêcher qu'elle ne se reproduise ». (*Robichaud c. Conseil du Trésor*) (ministère de la Défense nationale)

Les politiques de lutte contre le harcèlement améliorent la productivité et les bénéfices

L'élaboration et l'application de politiques de lutte contre le harcèlement efficaces ne sont pas coûteuses. Les coûts sont bien inférieurs à ceux qu'entraînent les congés de maladie, les rendements médiocres, le roulement du personnel, les plaintes en matière de droits de la personne, les poursuites pour licenciement déguisé, l'indemnisation des travailleurs, les frais juridiques, et le versement de dommages-intérêts pour perte de salaire, souffrances et douleurs. Par ailleurs, la plupart d'entre nous savons que le bouche à oreille est la meilleure publicité. La publicité négative est néfaste pour une organisation. Les employeurs dont les travailleurs sont heureux et confiants, non seulement les garderont plus longtemps à leur service, mais attireront de meilleurs travailleurs -- et en plus grand nombre -- lorsqu'il leur faudra recruter. En outre, cela permet de mieux servir les clients et procure d'indéniables avantages sur le marché.

PARTIE 2 : LA RÉDACTION D'UNE POLITIQUE

2.1 LES MODÈLES DE POLITIQUE -- FONCTIONNEMENT

La modification des comportements et des attitudes est le moyen le plus efficace pour garantir à chacun et à chacune un milieu de travail sûr et exempt de harcèlement. Si vous voulez assurer un milieu de travail exempt de harcèlement, vous devez, notamment, établir une politique claire contre le harcèlement au travail et veiller à ce qu'elle soit connue de tous. Dans le cas d'une allégation de harcèlement, la politique indiquera à tous les intéressés quels sont leurs droits et leurs obligations. Il sera ainsi possible de réagir au harcèlement d'une manière rapide, efficace et qui entraîne le moins de coûts et de dérangements possible.

Il est important que les employeurs prennent rapidement des mesures en cas de plainte. Le harcèlement ne disparaît pas tout seul; il a tendance à

s'aggraver et le problème devient encore plus difficile à régler si on laisse traîner les choses.

L'adoption d'une politique de lutte contre le harcèlement n'éliminera pas les plaintes de harcèlement. Toutefois, une politique et des procédures anti-harcèlement efficaces, assorties d'une formation en lutte contre le harcèlement à l'intention de tout le personnel, encourageront les victimes de harcèlement à révéler la situation dont elles sont victimes et permettront de régler le problème rapidement et efficacement. Pour les employés, plus vite il est mis fin au harcèlement, mieux cela vaut. La prise de mesures immédiates procure aussi un avantage à l'employeur. En effet, les tribunaux ont déclaré que l'employeur qui réagit rapidement et efficacement dans le cas d'une plainte en mettant en place un mécanisme destiné à remédier à la situation et à l'empêcher de se reproduire ne sera pas tenu responsable dans la même mesure ou au même titre que l'employeur qui ne prend pas de telles dispositions.

Les modèles de politique sont de simples lignes directrices

Ces modèles de politique peuvent vous aider à élaborer vos propres politique de lutte contre le harcèlement. Modifiez-les au besoin pour les adapter à votre milieu de travail et à vos employés. Mais sachez qu'il existe certaines mesures cruciales à prendre face au harcèlement, dont les tribunaux chercheront à vérifier la présence à titre de preuve de votre « diligence raisonnable »; il s'agit, en d'autres termes, d'éléments susceptibles de prouver que vous avez fait tout ce qui était possible pour prévenir les cas de harcèlement.

- Vous devez prendre au sérieux toutes les allégations de harcèlement et faire enquête rapidement.
- Vous devez régler les cas de harcèlement dès que vous en connaissez l'existence, même si aucune plainte n'a été déposée.
- Vous devez faire de votre mieux pour atténuer les conséquences du harcèlement, par exemple en réattribuant les congés de maladie épuisés à cause du harcèlement, et veiller à ce que le harceleur -- et peut-être l'organisation elle-même -- fasse des excuses à la victime.
- Vous devez prendre des mesures pour empêcher que le harcèlement ne se reproduise en donnant au harceleur, et peut-être à l'ensemble du

personnel, une formation en matière de droits de la personne et en veillant à ce que tous les employés aient le texte de la politique et la comprennent.

Il est important que, dans votre politique, vous vous engagiez à prendre ces mesures.

Étude de cas : Diligence raisonnable, milieu de travail empoisonné

Une employée a porté plainte contre son supérieur, qui s'était servi d'une statuette explicite pour faire des plaisanteries de nature sexuelle. Elle a déclaré s'être plainte auprès de la direction au sujet de cette statuette et de la présence d'affiches de femmes nues à la succursale postale où elle travaillait. Plutôt que d'enlever les affiches, l'organisation en cause l'a mutée à une autre succursale, où il y avait également des affiches de femmes nues. Le tribunal a conclu que le harcèlement sexuel « comprend toute conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur une personne dans son milieu de travail. [...] Le fait [...] d'avoir des affiches [...] qui servent de moyens pour les co-employés de faire des remarques et plaisanteries à caractère sexuel sur la grosseur des seins, la forme... sont sûrement source d'embarras et de diminution de la condition de la femme. »

La statuette et les affiches ont « été utilisée[s] pour proférer des commentaires humiliants à l'égard de la plaignante afin de la diminuer » au regard de ses collègues masculins, et ont « empoisonn[é] le milieu de travail ».

L'organisation n'avait pas consenti au harcèlement, mais n'avait rien fait pour l'empêcher, et « n'a pas été diligente à éliminer les effets une fois informée de l'existence du harcèlement ». Postes Canada a été jugée responsable, et la plaignante a reçu des dommages-intérêts de 5 700 $. (Pond c. Société canadienne des Postes)

Remarque : La présence d'une affiche à caractère sexuel explicite constitue du harcèlement si elle embarrasse et humilie une personne. Il n'est pas nécessaire que l'affiche serve à faire des remarques et des plaisanteries comme dans ce cas.

Qui peut utiliser ces politiques?

Ces modèles de politique sont destinés aux employeurs sous réglementation fédérale, du secteur public comme du secteur privé. Cependant, n'importe quel employeur peut les trouver utiles.

Politique du Conseil du Trésor

Les personnes intéressées des ministères fédéraux et des organismes visés par les politiques du Conseil du Trésor peuvent également consulter la *Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail* à l'adresse Elle met en relief le droit de chaque employé d'être traité d'une manière équitable en milieu de travail, et son droit à un milieu de travail exempt de harcèlement. La politique vise non seulement le harcèlement motivé par des éléments de distinction illicite en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* mais aussi le harcèlement général, y compris les « remarques ou messages électroniques grossiers, dégradants ou offensants, les menaces ou l'intimidation ». Suivant cette politique, il incombe aux gestionnaires de mettre un terme au harcèlement. Elle comporte certaines exigences très particulières en matière de surveillance et de rapports et exige que tous les efforts soient faits pour régler la situation. Si le mécanisme de résolution rapide ne porte pas fruits ou n'est pas adéquat, l'employé peut déposer une plainte. Des services de médiation doivent être offerts avant que l'on ne procède à une enquête. Pour de plus amples renseignements, prière de consulter le libellé même de la politique.

2.2 COMMENT RÉDIGER UNE POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

Pour qu'une politique de lutte contre le harcèlement donne les résultats attendus, elle doit présenter certaines caractéristiques :

- elle doit être appuyée sans équivoque par la direction;
- elle doit être claire;
- elle doit être équitable;
- elle doit être connue de tous, à tous les niveaux de l'organisation;

- elle doit être appliquée à tous, à tous les niveaux de l'organisation.

À partir de ces principes directeurs, l'employeur peut chercher les moyens concrets susceptibles de permettre la réalisation de l'objectif ultime : un milieu de travail sain, exempt de harcèlement. Peu importe la taille de votre organisation, les principes demeurent identiques. Pour la plupart, les indications qui suivent valent autant pour les grandes sociétés que pour les petites.

Les petites sociétés, toutefois, ne disposent pas nécessairement de toutes les ressources nécessaires pour élaborer des politiques aussi détaillées que ce qui est suggéré ici. Vous pouvez consulter les suggestions données à partir du partie 5 quant à l'adaptation de certains éléments de cette politique aux besoins des organisations plus petites.

2.3 TROIS ÉTAPES EN VUE DE L'ÉTABLISSEMENT D'UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

Premièrement, l'organisation doit établir un climat dans lequel les employés sont persuadés que le harcèlement ne sera pas toléré et qu'ils peuvent signaler sans hésitation les cas de harcèlement. Deuxièmement, tous les membres de l'organisation doivent savoir quelles sont les conséquences de cette situation et quoi faire s'ils sont au courant d'un cas de harcèlement. Troisièmement, la formation et la sensibilisation continues sont essentielles au maintien d'un climat de respect mutuel.

A. Établissement du climat

- En modifiant la culture du milieu de travail

Les employés ne signalent pas toujours les cas de harcèlement parce qu'ils craignent de ne pas être pris au sérieux, de subir des représailles ou d'être rejetés par leurs collègues ou leurs gestionnaires. Pour modifier la culture du milieu de travail, les employeurs peuvent commencer par parler du harcèlement, distribuer des affiches et des dépliants sur cette question et faire participer les employés à l'élaboration de la politique de lutte contre le harcèlement.

- En rédigeant une politique

Établissez une politique dans laquelle la direction déclare clairement qu'elle

ne tolérera aucun cas de harcèlement, et veillez à ce qu'elle soit appliquée.

- En faisant une déclaration

Le premier paragraphe de toute politique de lutte contre le harcèlement devrait énoncer sans ambiguïté que l'employeur ne tolérera aucun comportement relevant du harcèlement. Le fait de préciser que le harcèlement est interdit par la loi aidera aussi les employés à comprendre qu'il s'agit d'une question sérieuse.

- En faisant participer les employés

Une mesure importante, pour la création d'un climat de travail sain, consiste à faire participer les employés à l'élaboration de la politique de lutte contre le harcèlement, si la chose est possible. Cela présente plusieurs avantages :

  - C'est une bonne façon de présenter la notion de harcèlement et de commencer à sensibiliser les gens : en quoi consiste le harcèlement, pourquoi il est inacceptable, ce qu'on peut faire pour le combattre.
  - Les gens hésiteront moins à s'adresser aux autorités s'ils sont victimes de harcèlement, ou sont témoins d'un cas de harcèlement.
  - L'employeur indique ainsi d'une façon claire et vigoureuse qu'il appuie la politique et ne tolérera pas le harcèlement.
  - Les employés sont amenés à s'intéresser à la politique d'une manière personnelle; il y a donc plus de chances qu'ils la comprennent et y souscrivent.
  - Les employés sentiront qu'on accorde de l'importance à leur contribution, et cela peut les amener à se plaire davantage dans leur milieu de travail.

- En démontrant votre détermination

Veillez à ce que la politique s'applique tout autant à la haute direction qu'aux autres employés. Lorsque des cas de harcèlement se présentent,

appliquez la politique d'une manière équitable, conformément aux règles établies, peu importe les personnes en cause.

B. Établissement du cadre de la politique

- En expliquant ce qu'est le harcèlement, et en donnant des exemples

Parfois, les employés ne se rendent pas compte du caractère répréhensible de certains comportements. Si on a recours à des exemples, chacun pourra plus facilement savoir ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas. Certains employés modifieront leur comportement dès qu'on leur aura indiqué qu'il est susceptible de blesser autrui. Ces explications de nature générale peuvent être diffusées lors de séances d'information, de réunions du personnel ou de séances d'orientation, ou encore par des notes de service, des messages électroniques, des avis joints au relevé de paie, des films, des affiches, des brochures, des vidéos et d'autres outils de communication.

- En donnant des indications claires sur la façon dont les plaintes doivent être reçues

Donnez aux employés et aux gestionnaires des lignes directrices claires relatives aux comportements acceptables et à la résolution des problèmes; indiquez à tout le monde ce qu'on attend d'eux et quelles seront les conséquences de comportements relevant du harcèlement.

Même avec une sensibilisation au harcèlement, il peut y avoir des désaccords, des malentendus, ou il peut arriver que des gens ne tiennent tout simplement aucun compte de la politique. C'est pourquoi la politique doit énoncer clairement les mesures que doivent prendre les employés qui estiment être l'objet de harcèlement. Ils doivent savoir :

- à qui s'adresser;
- quelles procédures sont inhérentes au règlement formel ou à l'amiable d'une plainte;
- quelles démarches, il y a lieu précisément d'entreprendre pour déposer une plainte formelle ou informelle;
- de quelle manière ils seront protégés; et

- ce qu'on attend d'eux.

Les gestionnaires et les personnes exerçant des responsabilités à l'égard des plaintes (réception, médiation, enquêtes) doivent eux aussi savoir ce qu'il faut faire, quels types de décisions ils peuvent prendre, et de quelle manière ils peuvent offrir un soutien aux employés touchés. La personne qui est accusée de harcèlement doit également connaître ses droits et ses obligations, et savoir de quelles sanctions elle est passible. Chacun doit savoir s'il y aura une enquête, qui rendra les décisions, et si un appel est possible à l'égard de ces décisions. Les employés devraient en outre savoir à quelles autres organisations ils peuvent s'adresser immédiatement ou si le processus interne de traitement des plaintes ne donne pas les résultats souhaités : la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission de la fonction publique, le syndicat, voire la police dans les cas de voies de fait ou d'agression sexuelle.

- En précisant les rôles

Les personnes qui exercent les fonctions de conseillers, de médiateurs ou d'enquêteurs en matière de harcèlement devraient faire preuve de la plus grande impartialité possible. Elles devraient clairement comprendre leur rôle et être capables de le remplir sans ingérence. Elles ne doivent pas avoir à jouer un second rôle qui pourrait être contraire aux intérêts de l'une ou l'autre des personnes concernées par la plainte. Les employés doivent être bien renseignés sur le rôle de l'enquêteur, et ce dernier ne doit pas se présenter comme conseiller de l'employé ou laisser entendre que les renseignements communiqués sont confidentiels.

Étude de cas : conflit d'intérêts

Dans une affaire portant sur une plainte de harcèlement racial déposée contre un employeur fédéral, le tribunal a conclu à l'existence d'un conflit d'intérêts dans la manière dont la plainte interne d'un employé avait été étudiée. La conseillère en droits de la personne de l'organisation en cause, qui avait écouté la plainte de l'employé et lui avait donné des conseils quant à la façon de procéder, avait par la suite représenté l'organisation tout au long de l'enquête sur les plaintes et de l'audience tenue ultérieurement par un tribunal des droits de la personne. « Plusieurs des témoins qui ont déposé au nom de l'organisation [...] ont dit qu'ils

***avaient eu des séances de consultation avec [la conseillère en droits de la personne] sur les plaintes [...] pour préparer la présente audience. » Pour le tribunal, il s'agissait de toute évidence d'une « situation de conflit [portant] atteinte à la garantie de secret et d'impartialité ». (*Grover et la Commission canadienne des droits de la personne c. Le Conseil national de recherches*)**

C. Maintien des gains

- Par la sensibilisation des employés actuels et potentiels

On peut sensibiliser les employés actuels par divers moyens : ateliers, séances d'orientation, films, brochures, affiches, messages électroniques, notes de service, etc. Quant aux nouveaux employés et aux personnes qui aspirent à être engagées, ils devraient également savoir en quoi consistent leurs droits et obligations dans un milieu de travail exempt de harcèlement.

Cette sensibilisation ne devrait pas se faire en une seule fois. On aurait intérêt à reprendre à l'occasion les séances d'information ou rappeler en quoi consiste la politique, quelle en est la signification.

- Par la formation des gestionnaires

Les gestionnaires, par l'exemple, jouent un rôle prépondérant dans le développement de la « culture » du milieu de travail. Si, à tous les niveaux, ils témoignent du respect envers tous les employés, montrent qu'ils ne tolèrent pas le harcèlement et manifestent clairement leur appui à la politique de lutte contre le harcèlement, il y a beaucoup moins de chances que des comportements répréhensibles se produisent. Mieux les gestionnaires savent comment reconnaître le harcèlement et comment y réagir, plus il sera facile de résoudre les problèmes, et plus l'harmonie régnera dans le milieu de travail.

- Par la formation des conseillers, des médiateurs et des enquêteurs en matière de harcèlement

Dans toute politique de lutte contre le harcèlement, il faut désigner la personne qui doit être saisie des plaintes informelles et officielles, ainsi que la personne qui fera enquête sur les plaintes officielles. Il peut s'agir

d'employés ayant reçu une formation particulière dans ce domaine, de personnes engagées par contrat, ou encore de personnes à qui ces rôles sont confiés en vertu d'une autre entente, par exemple par le truchement d'une association d'employeurs. Elles doivent avoir reçu une formation propre à garantir qu'elles sont en mesure de bien remplir leur fonction. En dernière analyse, la façon dont elles s'occuperont des plaintes contribuera au succès ou à l'échec de la politique.

- Par l'examen périodique de la politique et la surveillance de son application

Pour qu'une politique puisse véritablement donner les résultats souhaités, il peut s'avérer nécessaire de procéder à certaines retouches -- surtout lorsqu'elle est nouvelle. L'examen périodique de la politique -- et notamment l'étude des observations émanant de membres du personnel ou d'employés qui ont été mêlés à divers titres à des plaintes de harcèlement -- vous aidera à déceler les volets qui fonctionnent bien et ceux qui sont inadéquats. Les enquêtes menées dans le milieu de travail, les groupes de discussion, les réactions du syndicat et les discussions lors des réunions de la direction sont des outils qui permettent d'obtenir de l'information. L'existence d'un roulement élevé du personnel et les entrevues de cessation d'emploi avec les employés qui quittent l'organisation (quelle que soit la raison de leur départ) peuvent aussi fournir des renseignements pertinents. Avec le temps, vous élaborerez une politique qui répond vraiment aux besoins particuliers de votre propre milieu de travail.

2.4 SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS

La sensibilisation des employés joue un rôle crucial dans le succès de la politique. Cette tâche peut être confiée à des consultants externes, à des conseillers formés en matière de harcèlement ou encore à des membres du service des ressources humaines qui ont reçu une formation au chapitre des droits de la personne et du harcèlement, par exemple. Faute d'une telle sensibilisation, les employés risquent de ne pas savoir ce qu'est le harcèlement, ou de ne pas savoir comment réagir s'ils sont l'objet de harcèlement. On peut prévenir bien des problèmes simplement en indiquant aux gens quels comportements sont déplacés, ou comment réagir à de tels comportements.

Tous les nouveaux employés de même que les gestionnaires devraient

assister à des séances de sensibilisation. La sensibilisation à la lutte contre le harcèlement pourrait faire partie de la formation professionnelle des nouveaux employés. Grâce à des cours de rappel donnés tous les ans à l'ensemble du personnel, on fera en sorte que personne ne soit privé de cette information importante, ou ne l'oublie.

Il est essentiel, aussi, que chaque employé ait une copie de la politique et en comprenne la teneur. Cet objectif sera atteint grâce à l'instauration d'un bon système de distribution ainsi que par les séances de formation. Certains employeurs demandent à leurs employés de signer une déclaration selon laquelle ils ont lu et compris la politique de lutte contre le harcèlement. Vous pourriez peut-être envisager de faire signer une déclaration analogue à vos employés à la fin de leur formation en lutte contre le harcèlement, pour bien montrer que votre organisation prend ce problème au sérieux.

2.5 LES ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE

Nous donnons ci-après, dans leurs grandes lignes, les éléments d'une politique efficace de lutte contre le harcèlement. On trouvera de plus amples détails dans la partie 4 (Liste de contrôle -- Politique de lutte contre le harcèlement : moyennes et grandes organisations, et dans la partie 7 (Liste de contrôle -- Politique de lutte contre le harcèlement : petites organisations).

Déclaration

Vos employés doivent savoir que le harcèlement ne sera pas toléré dans le milieu de travail, et que vous prendrez des mesures immédiates pour mettre fin à tout harcèlement qui sera porté à votre connaissance. Le fait de diffuser une déclaration claire à cet égard contribuera à leur donner confiance dans le cas où ils seraient victimes de harcèlement et auraient à porter plainte. Cela est susceptible aussi de prévenir le harcèlement, clairement déclaré inacceptable par l'employeur.

La loi

Vos employés doivent savoir ce qu'est le harcèlement, et savoir qu'il est interdit par la loi.

Droits et obligations des employés et des gestionnaires

Chaque personne dans le milieu de travail doit savoir ce qu'on attend d'elle. Une section de votre politique doit indiquer que tout le monde a le droit de ne pas être l'objet de harcèlement, doit faire preuve de respect envers les autres et a l'obligation (dans le cas des gestionnaires) de mettre fin au harcèlement aussitôt qu'il en connaît l'existence.

Action directe

Parfois, les employés seront en mesure de mettre fin au harcèlement simplement en parlant ou en écrivant à la personne qui les harcèle. Vous pouvez les encourager à le faire. Rappelez-vous, toutefois, qu'il n'est pas toujours possible à la victime de communiquer directement avec l'auteur du harcèlement, en raison de différences sur le plan du pouvoir (âge, sexe, religion, race, etc.) ou du rang hiérarchique. Par ailleurs, il ne suffit pas toujours de manifester son mécontentement au harceleur pour mettre fin au harcèlement. Vous devrez disposer d'autres moyens pour régler le problème.

Procédures informelles

Les procédures informelles ne conduisent pas à une enquête, à un rapport ni à une décision officielle. L'employé qui porte plainte d'une manière informelle s'assure l'aide d'un conseiller en harcèlement, d'un gestionnaire, d'un membre du service des ressources humaines ou encore d'une personne désignée et formée pour agir en qualité d'intervenant. Cette personne peut donner des conseils quant à la façon de procéder, elle peut aider l'employé à rédiger une lettre ou à amorcer une conversation; elle peut aussi aborder la personne accusée de harcèlement pour lui faire savoir que son comportement est gênant ou déplacé.

Médiation

La médiation est un processus facultatif dans le cadre duquel les personnes concernées se réunissent avec une tierce partie neutre, le médiateur, qui, grâce à sa formation, peut les aider à en arriver à une solution qui leur convienne à toutes les deux.

La médiation peut donner de bons résultats si les intéressés sentent qu'ils sont à égalité sur le plan du pouvoir. Il ne convient pas de recourir à ce processus lorsque l'une des personnes se sent désavantagée ou vulnérable (en raison, par exemple, d'une différence sur le plan de l'âge, du sexe, de la

religion, de la race, du rang hiérarchique ou d'une autre caractéristique), ni lorsqu'il s'agit d'un cas de harcèlement grave qui aboutira vraisemblablement à la prise d'une mesure corrective sévère, comme une cessation d'emploi.

Si les circonstances le justifient, la médiation peut intervenir avant la tenue d'une enquête officielle. À la demande d'une des parties et avec le consentement de l'autre, la personne compétente dans votre organisation peut désigner un médiateur qualifié (au sein ou à l'extérieur de l'organisation), dont la désignation devra être acceptée par le plaignant et par le présumé harceleur. Il est vital que cette personne ait reçu une formation en médiation. Il est essentiel, aussi, que la médiation ne soit imposée à personne : chaque partie a le droit de la refuser. Chaque partie devrait aussi pouvoir se faire accompagner et aider par la personne de son choix pendant la médiation.

Plaintes officielles

Les procédures informelles et la médiation ne sont pas les étapes nécessaires préalables au dépôt d'une plainte. De toute façon, elles peuvent ne pas aboutir à un règlement ou n'être pas indiquées. Vos employés doivent donc savoir comment procéder pour déposer une plainte officielle. Une procédure officielle comprend le dépôt de la plainte, l'enquête, le rapport faisant état des constatations, la décision, les mesures de réparation à l'égard de la victime et les mesures correctives à l'égard du harceleur. Elle devrait aussi comprendre une procédure d'appel. Les employés doivent être renseignés sur chacune de ces étapes, sur sa durée, et sur le résultat auquel ils peuvent s'attendre à la fin du processus.

Les employés doivent aussi connaître les conséquences exactes du harcèlement avant de se trouver engagés dans le processus de plainte. Toutes les formes possibles de redressement -- excuses, indemnité pécuniaire, compensation pour la perte d'une possibilité d'avancement ou d'emploi, etc. -- devraient être énoncées dans la politique. De la même façon, toutes les mesures correctives qui peuvent être prises à l'égard du harceleur -- réprimande écrite, congé sans traitement, rétrogradation, congédiement, etc. -- devraient aussi y être indiquées clairement. Vous trouverez, dans le modèle de politique, des exemples précis de mesures de réparation et de sanctions, sous les rubriques *Mesures de réparation à l'égard de la victime* et *Mesures correctives à l'égard du harceleur*.

Autres options

Les conseillers en matière de harcèlement devraient être en mesure d'indiquer aux employés les autres organisations susceptibles de les aider en ce qui a trait à leur plainte. Ces renseignements devraient aussi figurer dans la politique. Par exemple, les syndicats peuvent avoir établi des procédures de grief pour les cas de harcèlement. L'employé insatisfait de l'issue du processus de plainte est invité à consulter la Commission canadienne des droits de la personne. Si le harcèlement comprend des voies de fait ou des agressions sexuelles, qui sont des infractions criminelles, il faut communiquer avec la police.

Conseillers en matière de harcèlement

Les conseillers, ou toutes autres personnes désignées pour jouer un rôle analogue, devraient avoir reçu une formation adéquate en matière de harcèlement, et devraient connaître la politique de l'entreprise ainsi que les autres possibilités relatives au règlement de la plainte, par exemple au chapitre du grief syndical ou de la plainte fondée sur les droits de la personne. Ils peuvent s'assurer que l'employé comprend les diverses possibilités qui s'offrent à lui et, à sa demande, ils peuvent l'aider à rédiger une lettre ou à parler à l'auteur du harcèlement. Un conseiller en matière de harcèlement peut aussi informer la personne compétente, au sein de votre organisation, que quelqu'un souhaite essayer la voie de la médiation. Si les autres méthodes s'avèrent inadéquates, ou si elles ne permettent pas de régler le problème, le conseiller pourra aider l'employé à déposer une plainte officielle.

La personne qui est accusée de harcèlement devrait elle aussi pouvoir consulter un conseiller en matière de harcèlement. On s'assurera ainsi qu'elle comprend la politique de la société, les sanctions possibles et les autres options qui s'offrent, comme la médiation, et qu'elle est au courant de l'aide qui pourrait éventuellement lui être apportée par le syndicat ou la commission des droits de la personne. Le même conseiller ne devrait pas fournir des conseils à la fois à la personne qui se plaint de harcèlement et à celle qui en est accusée.

Les conseillers devraient être nommés dans la politique, qui devrait aussi indiquer clairement la nature de leurs fonctions et les limites de leur intervention. Il est souhaitable qu'ils constituent un échantillon représentatif de l'effectif. Voici en quoi devraient consister, notamment, leurs titres de

compétence :

- être discrets, respectés et jouir de la confiance des employés;
- comprendre l'importance de la confidentialité dans le cas des allégations de harcèlement;
- être disposés à recevoir une formation pour pouvoir conseiller les employés;
- l'expérience dans le domaine des plaintes de harcèlement ou des droits de la personne est un atout.

Certaines mesures de protection réduiront les possibilités de conflits d'intérêts :

- le rôle du conseiller est de donner des conseils, et non de défendre une partie;
- les conseillers ne font pas de médiation ni d'enquêtes;
- les conseillers ne représentent l'organisation dans aucune procédure officielle ni dans le cadre d'aucune plainte relevant des droits de la personne lorsqu'ils ont donné des conseils à l'une des parties.

Les enquêteurs

Les enquêteurs, à l'instar des conseillers et des médiateurs, doivent avoir reçu une formation adéquate. Ils peuvent être choisis au sein de l'entreprise, si vous disposez des ressources pour les former et pour leur permettre de consacrer un certain temps à cette tâche plutôt qu'à leurs autres fonctions. Une autre possibilité consiste à retenir les services d'un consultant externe qui est un expert dans le domaine. Il est important que vous vérifiiez la formation du consultant, son expérience et ses références avant de lui confier ce travail délicat.

L'enquêteur devrait avoir des entretiens avec le plaignant, le présumé harceleur et les témoins éventuels. Votre politique devrait rappeler aux employés qu'ils sont tenus de coopérer à l'enquête. L'enquêteur devrait rédiger un rapport et le soumettre à la personne au sein de votre organisation qui est chargée du traitement de la plainte. Le rapport

indiquera avec qui l'enquêteur a eu des entretiens, quelles questions il leur a posées, à quelles conclusions il est arrivé en ce qui a trait au harcèlement, et quelles mesures pourraient être appropriées en l'occurrence : indemnisation, sanctions, ou autres mesures. Les deux parties devraient avoir l'occasion de formuler des commentaires sur le rapport d'enquête avant la rédaction de celui-ci dans sa forme définitive.

Vous voudrez peut-être préciser que l'enquêteur doit soit présenter un rapport écrit dans le délai prescrit, p. ex., trois semaines, soit fixer une nouvelle date limite et expliquer pourquoi l'enquête prendra plus de temps.

Décision

Le rapport d'enquête doit être suivi d'une décision. Cette décision résumera les conclusions de l'enquêteur et indiquera d'une manière précise en quoi consisteront la réparation ou les sanctions, et quelles autres mesures seront prises le cas échéant. Il importe que la victime de harcèlement sache que les mesures disciplinaires voulues, le cas échéant, ont été prises à l'égard du harceleur. À cette fin, on peut fournir à la victime des renseignements précis sur les mesures disciplinaires prises. Par contre, certains employeurs préfèrent informer la victime du type de sanction appliqué (réprimande écrite, amende, suspension, etc.) mais non des détails. En outre, certains employeurs publient des descriptions anonymes de plaintes relatives aux droits de la personne et des mesures correctives prises par l'organisation concernée. Cela peut aider à souligner à l'intention du personnel que l'employeur prend le problème du harcèlement très au sérieux et qu'un comportement importun entraîne des conséquences. Il importe alors que les études de cas ne fournissent pas de renseignements permettant d'identifier les parties.

Délais

Vos employés devront savoir quand l'enquête commencera, combien de temps elle durera et quand ils seront informés des résultats. Les délais courts sont préférables : plus vite on s'occupe du problème, moins graves seront les préjudices causés et plus vite on pourra oublier ce qui s'est passé. Certaines politiques précisent que l'enquête doit commencer dans un délai précis allant de dix jours à un mois. Il peut aussi être opportun de limiter l'enquête à deux ou trois semaines, une autre semaine étant prévue pour les éventuelles décisions au sujet des mesures de réparation et des mesures correctives.

Appels

Il vous faudra ajouter à la politique une disposition sur les appels, de façon que les employés insatisfaits des résultats d'une plainte officielle puissent faire valoir les motifs de leur insatisfaction.

Représailles

Vous devriez faire savoir bien clairement que les représailles sont interdites et qu'elles seront considérées comme une faute disciplinaire grave et punies au moins aussi sévèrement que le harcèlement initial. Tout ce qu'on a réussi à accomplir grâce à la politique de lutte contre le harcèlement sera compromis si on laisse des gens exercer des représailles contre une personne qui a déposé une plainte de harcèlement ou qui a coopéré à une enquête. Les employés craindront alors de voir le harcèlement se poursuivre, de perdre leur emploi ou de subir d'autres conséquences négatives, et auront donc peur de porter plainte.

Plaintes non fondées

Il s'agit de plaintes dans lesquelles, selon les éléments de preuve, il n'y a pas eu harcèlement ou bien la preuve était insuffisante pour démontrer qu'il y avait effectivement eu harcèlement. Une plainte non fondée déposée de bonne foi ne devrait pas avoir de conséquences négatives pour le plaignant. Lorsque le bien-fondé de la plainte de harcèlement n'est pas prouvé, tous les documents se rapportant à la plainte et toute mention de celle-ci devraient être retirés du dossier personnel de la personne contre qui la plainte a été déposée.

Plaintes entachées de mauvaise foi

Les plaintes entachées de mauvaise foi sont celles déposées par une personne qui sait que la plainte n'est pas fondée. Ces plaintes sont très rares. La chose peut tout de même se produire, et vous pouvez indiquer, dans la politique, la procédure qui sera suivie à l'égard de telles plaintes. Une plainte entachée de mauvaise foi devrait donner lieu à des mesures de réparation et à des sanctions équivalant à celles auxquelles donnerait lieu le harcèlement lui-même. Vous trouverez des exemples à cet égard dans le modèle de politique, sous les rubriques *Plaintes entachées de mauvaise foi, Mesures de réparation à l'égard de la victime* et *Mesures correctives à l'égard du harceleur*.

Surveillance de l'application de la politique

Vous devriez expliquer brièvement de quelle manière vous entendez surveiller l'application de la politique afin de vérifier son efficacité. Indiquez aux employés comment procéder pour faire connaître leurs réactions, et dites-leur à quelle fréquence vous réexaminerez la politique. Le mieux serait sans doute de procéder à ce réexamen deux fois l'an, dans le cas d'une politique qui vient d'être instaurée. De toute façon, il est sans doute opportun de revoir la politique tous les ans afin de tenir compte d'éventuels changements dans la structure de l'organisation ou d'autres changements susceptibles d'avoir une incidence sur la politique.

Dans le cadre de cet examen de la politique, vous devriez vous assurer que :

- la politique a été comprise des employés, ils y ont fait confiance et ils l'ont appliquée;
- le traitement des plaintes a été rapide, minutieux et efficace;
- aucune mesure de représailles n'a été prise contre les personnes qui ont déposé une plainte ou qui ont collaboré à une enquête sur une plainte.

Plan d'action

L'élaboration d'un plan d'action est une façon efficace de garantir que des mesures concrètes seront prises en temps opportun. Le plan doit porter entre autres sur les éléments suivants :

- ***l'élaboration d'une politique et de procédures de lutte contre le harcèlement;***
- ***le processus de sélection des conseillers, médiateurs et enquêteurs en matière de plaintes de harcèlement. Si l'une quelconque de ces fonctions, ou toutes, doivent être confiées à des membres du personnel, il faut inclure un plan de formation;***
- ***la mise au point de documents de formation en lutte contre le harcèlement et d'un calendrier de prestation de***

la formation à tous les membres du personnel. Ces documents devraient comprendre des renseignements sur les cours de recyclage et la formation à l'intention du nouveau personnel;

- ***la façon dont la direction communiquera son engagement à assurer un milieu de travail exempt de harcèlement;***
- ***un système de surveillance de l'efficacité de la politique, des procédures et des programmes de formation en lutte contre le harcèlement (à l'intention du personnel, des conseillers, des médiateurs et des enquêteurs).***

Le plan d'action devrait préciser le secteur ou la personne responsable de chaque élément et les dates prévues d'achèvement des différentes tâches.

COMMENT JOINDRE LA COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Si vous voulez obtenir d'autres renseignements au sujet des modèles de politique ou commander nos autres documents consacrés à la lutte contre le harcèlement, veuillez communiquer avec la Commission canadienne des droits de la personne, à Ottawa ou au bureau régional le plus près.

Prochaine section Table des matières

Accueil | Recherche | Carte du site | Autres sites | À propos | Retour | English

© Commission canadienne des droits de la personne 2002

Canadian Human Rights Commission

PARTIE 3 : MODÈLE DE POLITIQUE : MOYENNES ET GRANDES ORGANISATIONS

Si vous avez de nombreux employés, vous pourrez vous inspirer de cet exemple de politique de lutte contre le harcèlement pour élaborer votre propre politique. Elle est rédigée comme si elle devait être distribuée dans la Société XYZ, une organisation fictive.

3.1 LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT - ÉNONCÉ DE PRNCIPES

À : TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL

DATE :

OBJET : Énoncé de principes de la Société XYZ

Un milieu de travail sûr, où chacun est respecté : notre engagement

La Société XYZ entend fournir à son personnel et à ses clients un milieu de travail sûr, où chacun est respecté. Personne, dans notre société -- qu'il s'agisse d'un gestionnaire, d'un employé, d'un entrepreneur ou d'un membre du public -- n'a à tolérer le harcèlement, à quelque moment et pour quelque raison que ce soit. De même nul n'a le droit d'y harceler quiconque, au travail ou dans quelque situation reliée à l'emploi. Cette politique contribuera à faire de notre milieu de travail un milieu agréable pour chacun et chacune d'entre nous.

Le harcèlement est interdit par la loi

Le harcèlement est interdit par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et par le *Code canadien du travail*. Le *Code criminel* réprime les agressions physiques et sexuelles. Vous avez le droit de vivre et

de travailler sans faire l'objet de harcèlement; et si vous faites l'objet de harcèlement, vous pouvez réagir. La politique vous indique quoi faire si vous subissez du harcèlement au travail ou si un cas de harcèlement est porté à votre connaissance -- que vous soyez gestionnaire ou employé.

La Société XYZ s'engage à prendre au sérieux toutes les plaintes de harcèlement, qu'elles soient présentées d'une manière informelle ou officielle. Nous nous engageons à prendre des mesures pour que toutes les plaintes soient réglées d'une manière rapide, confidentielle et équitable. Des sanctions seront prises contre quiconque a harcelé une personne ou un groupe de personnes. Des sanctions seront prises, en outre, contre les gestionnaires qui ne prennent pas les mesures adéquates pour mettre fin aux cas de harcèlement. La Société XYZ ne tolérera pas le harcèlement.

Le président (ou la présidente, selon le cas)

3.2 RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DE LA VICTIME

Comment reconnaître le harcèlement

- Comportement importun qui rabaisse, humilie ou embarrasse autrui

Le *harcèlement* consiste en tout comportement qui rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et dont toute personne raisonnable aurait su qu'il serait jugé importun. Il peut se manifester par des actions (par ex., fait de toucher, de pousser), par des propos (par ex., plaisanteries, insultes) ou encore par l'utilisation de représentations graphiques (affiches, caricatures, etc.). Le comportement en question peut avoir lieu

une seule fois, ou revêtir un caractère continu. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège les employés et les personnes qui reçoivent des biens et des services de tout harcèlement fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience, l'état de personne graciée ou l'orientation sexuelle.

Le comportement irrespectueux appelé harcèlement « personnel » est également visé par la présente politique. Il consiste lui aussi en des comportements importuns qui ont pour effet de rabaisser ou d'embarrasser un employé, mais qui ne sont pas fondés sur un des motifs de distinction illicites énoncés ci-dessus.

- Harcèlement sexuel

On entend par harcèlement sexuel tout comportement offensant ou humiliant relié au sexe d'une personne, ainsi que tout comportement de nature sexuelle qui crée un climat de travail intimidant, hostile ou « empoisonné », ou qui peut, pour des motifs raisonnables, être interprété comme subordonnant l'emploi d'une personne ou ses chances d'emploi ou d'avancement à des conditions à caractère sexuel. Voici quelques exemples : questions et discussions sur la vie sexuelle d'une personne; fait de toucher une personne d'une façon sexuelle; observations sur l'attrait ou le manque d'attrait sexuel d'une personne; insistance après une proposition de rendez-vous refusée; fait de dire à une femme que sa place est à la maison ou qu'elle n'est pas faite pour tel ou tel travail; regards suggestifs; fait de montrer des dessins, des caricatures ou des affiches de nature sexuelle; rédaction de lettres ou de notes à caractère sexuel.

Le harcèlement sexuel, dans bien des cas, est davantage relié au pouvoir qu'au sexe. Il se produit souvent dans des situations où il y a inégalité de pouvoir entre les personnes concernées, et constitue alors une tentative, de la part d'une personne, d'imposer sa volonté à l'autre. Il peut se produire aussi lorsqu'une personne est vulnérable parce qu'elle est en

minorité -- la seule femme, membre d'une minorité visible, autochtone ou handicapée -- et que, par exemple, elle est exclue par ses collègues.

- Abus de pouvoir

Il y a abus de pouvoir lorsqu'une personne se sert de son pouvoir pour abuser d'un employé ou entraver l'exercice de ses fonctions de façon déraisonnable. Il peut se manifester par de l'humiliation, de l'intimidation, des menaces et de la coercition. Ne peuvent en revanche y être assimilées les activités de gestion normales -- conseils, évaluations du rendement, mesures disciplinaires --, pourvu qu'elles ne revêtent aucun caractère discriminatoire.

- Surtout une question de bon sens

S'il s'avère que la personne accusée de harcèlement aurait dû savoir que son comportement était importun, elle peut être considérée comme responsable, même si le harcèlement n'est pas intentionnel. Dans le cas où l'employeur ou un gestionnaire savait ou aurait dû savoir que le comportement en cause était déplacé, et n'a pris aucune mesure, les tribunaux pourront imposer des sanctions à l'organisation ou à ce gestionnaire.

Exemples de harcèlement

Le harcèlement consiste en tout comportement qu'un collègue, un employé ou un client considère comme dégradant, humiliant ou embarrassant. Il peut revêtir diverses formes, dont les suivantes : des plaisanteries, des observations, des insultes, des attouchements, des pincements, des regards, des affiches, des dessins, des messages électroniques, des appels téléphoniques. Il peut s'agir notamment de conditions d'emploi qui sont dégradantes, humiliantes ou sont revêtues d'un caractère sexuel, et de demandes -- de nature sexuelle, notamment -- auxquelles l'employé se sent obligé de se conformer pour garder son emploi ou pour obtenir une promotion, une augmentation de salaire, une mutation ou

quelque autre avantage lié à l'emploi -- ou encore pour éviter d'être pénalisé.

Voici quelques exemples de harcèlement :

- des remarques, des plaisanteries, des insinuations ou des propos déplacés sur la tenue vestimentaire d'une personne, son corps, sa race, son origine nationale ou ethnique, sa couleur, sa religion, son âge, son sexe, sa situation de famille ou son état matrimonial, une déficience physique ou mentale, son orientation sexuelle, son état de personne graciée ou une autre caractéristique personnelle;
- des observations sexuelles importunes, des invitations, des demandes (y compris des contacts persistants et non sollicités après la fin d'une relation);
- l'utilisation de documents de nature sexuelle explicite, sexistes, racistes ou autrement offensants ou dénigrants;
- des insultes ou des menaces, proférées verbalement ou par écrit;
- des farces susceptibles d'embarrasser ou d'insulter une personne;
- des regards suggestifs ou d'autres gestes offensants;
- des contacts physiques importuns : attouchements, caresses, pincements, coups;
- une attitude condescendante ou paternaliste;
- l'humiliation d'un employé en présence de ses collègues;
- un abus de pouvoir qui nuit au rendement d'une personne ou menace sa carrière;
- des actes de vandalisme;

- une agression physique ou sexuelle.

Où peut se produire le harcèlement?

- Dans toute situation ou tout lieu relié à l'emploi

Le harcèlement peut se produire au lieu de travail lui-même ou ailleurs, dans toute situation reliée de quelque manière à l'emploi, par exemple, pendant les trajets de livraison, les réunions tenues ailleurs qu'au lieu de travail, les voyages d'affaires et toute autre situation ou tout autre lieu, relié à l'emploi, où l'employé exerce ses fonctions. Le harcèlement ne sera toléré dans aucune situation ni aucun lien relié à l'emploi.

Comportements qui ne constituent pas du harcèlement

- Badinage, relations voulues par les intéressés

Si deux ou plusieurs employés se lancent mutuellement des railleries, cela ne constitue pas du harcèlement, pourvu que tous le fassent de leur plein gré. Mais si un employé ressent un malaise devant ce comportement, et que celui-ci persiste même après que cette personne a exprimé son malaise -- ou encore si les autres auraient dû savoir que cette personne ressentait un malaise, la situation est du harcèlement. Ce type de harcèlement peut donner lieu à ce qu'on appelle un « milieu de travail empoisonné », dans lequel des employés ne se sentent pas en sécurité et se sentent constamment humiliés.

Lorsque des employés flirtent ensemble, ou ont une relation amoureuse ou sexuelle, il ne s'agit pas de harcèlement, dans la mesure où la relation est souhaitée par les deux personnes. Mais si un des employés change d'idée et que l'autre persiste à poursuivre la relation, la situation est du harcèlement.

- Intervention légitime des gestionnaires

Les évaluations du rendement, le counselling et les mesures disciplinaires ne constituent pas du harcèlement.

Qui peut faire l'objet de harcèlement?

- Employés vulnérables

Tout le monde peut être victime de harcèlement. Habituellement, les personnes les plus vulnérables sont celles qui occupent les emplois les moins rémunérés ou les plus précaires; celles dont la race ou la couleur diffère de celle de la majorité des travailleurs dans les emplois non traditionnels; les femmes; les personnes ayant une déficience, visible ou invisible; les gais et les lesbiennes; les personnes qui sont plus âgées ou plus jeunes que leurs collègues; les personnes différentes de la majorité par leur religion. Le harcèlement repose parfois sur plusieurs motifs en même temps : par exemple, le harcèlement racial peut être combiné à du harcèlement sexuel, ou le harcèlement sexuel à du harcèlement fondé sur une déficience.

Même les gestionnaires peuvent faire l'objet de harcèlement. Peu importe votre poste dans l'organisation ou vos caractéristiques personnelles, si vous vous croyez victime de harcèlement, vous devez signaler l'incident.

- Candidats à un emploi, entrepreneurs, clients

Hommes, femmes, gestionnaires, collègues, candidats à un emploi, entrepreneurs, clients, concurrents -- toutes ces personnes peuvent faire l'objet de harcèlement. Le plus souvent, ce sont des hommes qui harcèlent des femmes. Cependant, il peut aussi arriver que des hommes soient victimes de harcèlement de la part de femmes, et le harcèlement peut se produire aussi entre personnes du même sexe.

Qui peut se livrer à du harcèlement?

De la même façon que tout le monde peut faire l'objet de harcèlement, tout le monde peut en être l'auteur : hommes, femmes, gestionnaires, collègues, entrepreneurs, clients, concurrents. Quelqu'un peut harceler une autre personne en ne se rendant pas compte du caractère offensant de son comportement. Le harcèlement peut aussi être tout à fait

intentionnel. Dans les deux cas, il est inacceptable. Si vous saviez, ou si toute personne raisonnable aurait dû savoir, que votre comportement était offensant ou dégradant, vous pourrez être tenu responsable du harcèlement.

3.3 DROITS ET OBLIGATIONS DES EMPLOYÉS

Cette section indique aux employés de quelle manière ils sont en droit de s'attendre à être traités au travail et quelles sont les obligations de l'employeur envers les collègues, les superviseurs et le public. Des renseignements précis sur la procédure relative aux plaintes figurent dans la section intitulée Procédures, ci-après.

- Respectez les autres

Chaque employé a le droit d'être traité d'une manière équitable et respectueuse dans le milieu de travail. Chaque employé a également l'obligation de traiter ses collègues et les clients d'une manière qui respecte nos différences individuelles. Quel que soit le poste que vous occupez et celui qu'occupent les personnes avec qui vous êtes en contact au travail, le respect et la considération mutuels facilitent le travail à tous. Si vous pensez qu'une plaisanterie, une observation ou quelque autre comportement risque d'embarrasser, d'humilier, de diminuer ou de gêner quelqu'un de quelque autre manière, abstenez-vous-en.

- Si vous êtes l'objet de harcèlement, réagissez

Si quelqu'un se comporte d'une manière qui vous offense, vous blesse, vous humilie ou vous diminue, réagissez. Premièrement, si vous croyez pouvoir faire part de vos sentiments à cette personne, faites-le. Dites-lui que son comportement est déplacé. Si elle continue, ou encore si vous estimez que vous ne pouvez vous adresser directement à cette personne, vous pouvez faire plusieurs choses, qui vont de la conversation avec un conseiller en matière de harcèlement au dépôt d'une plainte officielle. Vous trouverez des précisions à ce sujet dans la section de cette politique intitulée Procédures.

- Signalez les cas de harcèlement

Si vous constatez que le comportement d'un collègue ou de quelqu'un d'autre embarrasse une autre personne ou constitue du harcèlement, vous pouvez et vous devriez réagir. Vous pouvez lui faire savoir, d'une manière respectueuse, que son comportement vous paraît déplacé. Si vous pensez qu'une personne est victime de harcèlement, vous pouvez lui dire que vous lui donnerez votre appui si elle tente de régler le problème. Selon les circonstances, vous pouvez décider de réagir verbalement au moment où le comportement se produit, ou encore de parler en privé à l'une ou l'autre des personnes concernées. Vous pouvez aussi en parler à un gestionnaire ou à un conseiller en matière de harcèlement -- mais peut-être préférerez-vous en parler tout d'abord à la personne qui vous semble être l'objet de harcèlement -- en effet, peut-être ne souhaite-t-elle pas signaler le harcèlement, ou veut-elle essayer de s'en occuper elle-même?

Tous les membres du personnel sont tenus de coopérer aux enquêtes relatives à des plaintes de harcèlement. Chaque personne qui témoigne dans le cadre d'une enquête, ou qui y participe de quelque autre manière, doit protéger le caractère confidentiel de ces renseignements, sauf dans la mesure nécessaire à l'étude de la plainte. Il s'agit de questions sérieuses, et il importe de respecter l'intimité de la vie privée. Même après le règlement de la plainte, la confidentialité et le respect demeurent importants.

3.4 OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR ET DES GESTIONNAIRES

Pour les gestionnaires, et pour la Société XYZ en tant qu'entité, cette section indique, dans les grandes lignes, comment vous devriez vous comporter en ce qui concerne l'emploi, et comment réagir aux cas de harcèlement.

Vous trouverez dans la section intitulée Procédures, ci-après, des renseignements précis sur la procédure à suivre à l'égard des plaintes de harcèlement informelles et officielles, et sur les

mesures à prendre quand aucune plainte n'a été déposée.

- Mettez fin au harcèlement

Il incombe à la Société XYZ de veiller à ce que notre milieu de travail soit exempt de harcèlement. Tous les gestionnaires de la Société XYZ sont également tenus de mettre fin au harcèlement. Si vous prenez connaissance d'un cas de harcèlement dans votre zone de travail, ou n'importe où dans la société, vous devez faire tout ce qui est possible pour y mettre fin, qu'une plainte ait été déposée ou non. L'ignorance ne constitue pas toujours une excuse. Dans la mesure où il est possible de conclure que toute personne raisonnable aurait dû savoir que quelqu'un était victime de harcèlement, votre responsabilité sera engagée si vous laissez la situation se poursuivre. Non seulement les gestionnaires qui ne prêtent aucune attention aux cas de harcèlement devront en porter la responsabilité juridique, mais la Société XYZ prendra des mesures disciplinaires contre eux.

- Soyez vigilants

En faisant preuve de vigilance à l'égard des signes suivants, vous pourrez déceler d'éventuels problèmes :

  - changement inexpliqué dans le rendement d'un employé;
  - employé qui, tout à coup, prend davantage de congés de maladie;
  - employé qui s'isole, semble distrait, ne participe pas à la vie sociale du bureau;
  - rumeurs; et
  - embarras ou malaise entre deux ou plusieurs employés.

- Soyez à l'écoute des employés

Si vous avez l'impression qu'il y a quelque chose qui cloche, parlez à l'employé qui suscite vos inquiétudes. Souvent, une personne parlera plus volontiers d'un problème si quelqu'un se montre prêt à l'écouter. Bien entendu, nous encourageons les gestionnaires à respecter les droits et la dignité des employés, et donc à préserver le caractère confidentiel de telles conversations et des discussions auxquelles elles peuvent conduire, sauf dans la mesure où la divulgation de certains renseignements est absolument nécessaire à l'étude efficace de la plainte.

3.5 POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT -- PROCÉDURES

3.5.1 Si vous êtes victime de harcèlement

Les étapes exposées ci-dessous vous indiqueront ce qu'il faut faire si vous (ou quelqu'un d'autre) êtes l'objet de harcèlement. Vous verrez aussi d'une manière précise, dans cette section, ce que vous pouvez attendre du processus de plainte, quelles sont les mesures de réparation et les sanctions possibles en matière de harcèlement, comment interjeter appel et comment faire connaître votre avis sur la politique de la Société XYZ.

- Réagissez

La première chose à faire, si vous êtes l'objet de harcèlement, consiste à demander à la personne qui vous harcèle de cesser de le faire, si possible. Faites-lui savoir que ses actes ou ses propos vous embarrassent, vous humilient, vous rabaissent ou vous gênent d'une quelconque manière. Souvent, les gens ne savent pas que leur comportement est une source de gêne, et sont tout disposés à changer leur façon d'agir lorsqu'ils s'en rendent compte.

- Prenez des notes

Vous pouvez parler directement à la personne, ou encore lui écrire une lettre. Si vous écrivez une lettre, inscrivez-y la date et conservez-en une copie. Si vous parlez à la personne, vous souhaiterez peut-être dire à un ami en qui vous avez confiance ce que vous avez fait, en lui expliquant les raisons. Vous devriez aussi noter en quoi consistent les comportements en cause, la date à laquelle ils ont eu lieu, ce que vous avez ressenti, ce que vous avez fait, quelles autres personnes ont assisté à la scène, le cas échéant. Idéalement, le harcèlement prendra fin. Sinon, continuez à prendre des notes. Elles seront utiles s'il y a une enquête.

Procédures informelles

- Parlez à un gestionnaire ou à un conseiller en matière de harcèlement

Il peut arriver qu'une communication directe avec l'auteur du harcèlement ne soit pas suffisante, ou encore que vous ne vous sentiez pas capable de communiquer directement avec cette personne. Dans ce cas, vous pouvez parler du problème à votre superviseur, à un autre gestionnaire ou à l'un de ces conseillers en matière de harcèlement :

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

La personne à qui vous vous adressez vous demandera des détails sur ce qui s'est passé, s'assurera que vous comprenez la politique et les autres possibilités qui s'offrent à vous (grief syndical,

plainte auprès d'une commission des droits de la personne, par exemple) et vous demandera de quelle manière vous souhaitez procéder. Vous pouvez lui demander de vous aider à rédiger une lettre ou de parler à l'auteur du harcèlement en votre nom. Vous pouvez lui demander de prendre des mesures pour soumettre à la médiation votre différend avec la personne dont le comportement vous offense. Si ces tentatives sont infructueuses, vous pouvez demander également au conseiller en matière de harcèlement de vous aider à déposer une plainte officielle. Les procédures informelles sont facultatives. Vous pouvez aussi déposer immédiatement une plainte en bonne et due forme ou, si vous êtes d'avis que cela ne donnera pas les résultats escomptés, vous adresser directement à la Commission canadienne des droits de la personne.

- Médiation

Si les circonstances le permettent, la médiation peut précéder la tenue d'une enquête officielle. On entend par « médiation » le processus par lequel un tiers neutre aide les personnes concernées par la plainte à arriver à une solution qui soit acceptable aux deux parties. Si vous souhaitez tenter d'en arriver à un règlement par la médiation, le directeur du personnel (ou le vice-président de la Société XYZ, si le directeur du personnel est concerné par la plainte) désignera un médiateur qualifié, au sein de l'organisation ou à l'extérieur, dont la désignation devra être acceptée par les deux parties, qui ne joue aucun autre rôle dans l'instruction de la plainte et à qui on ne demandera de représenter la société à aucune étape d'éventuelles procédures relatives à la plainte.

Chaque partie a toutefois le droit de refuser la médiation. Vous seul(e) êtes en mesure de décider si la médiation est indiquée dans votre cas. Ne l'acceptez pas si vous avez l'impression qu'on veut

vous y contraindre, ou si vous sentez que vous êtes défavorisé(e) en raison de votre âge, de votre sexe, de votre race, de votre couleur, de votre religion, de votre orientation sexuelle, de votre situation économique, de votre rang hiérarchique ou pour quelque autre raison. Si quelqu'un suggère la médiation mais que l'idée ne vous plaît pas, vous pouvez le dire, et la médiation ne fera alors pas partie du processus de plainte. Si, en revanche, la médiation intervient, chaque personne aura le droit de se faire accompagner et aider pendant les séances par une personne avec qui elle se sent à l'aise.

Plaintes officielles

Si la méthode informelle est infructueuse ou qu'elle n'est pas indiquée en l'occurrence, la Société XYZ aidera ses employés à déposer une plainte officielle. La plainte officielle fera l'objet d'une enquête par une personne faisant partie de l'organisation et ayant reçu une formation spéciale, ou par un consultant. Cette personne fera une enquête approfondie sur la plainte. Elle aura des entretiens avec le plaignant, le présumé harceleur ainsi que tous les éventuels témoins. Il incombe à tous les employés de coopérer à l'enquête.

L'enquêteur aura besoin des renseignements suivants :

- votre nom et votre poste (à vous, le plaignant ou la plaignante);
- le nom et le poste de la personne qui vous aurait harcelé(e);
- des précisions sur ce qui s'est passé;
- la date, l'heure et la fréquence des incidents;
- le lieu où ils se sont produits;

- le nom de tous les témoins, le cas échéant.

Vous devrez être disposé(e) à donner ces renseignements.

Si vous êtes le plaignant ou la plaignante, vous avez le droit :

- ***de déposer une plainte et d'exiger qu'elle soit étudiée rapidement, sans craindre d'être mis(e) dans l'embarras ou de subir des représailles;***
- ***de vous faire accompagner, pendant le processus, par la personne de votre choix;***
- ***de vous assurer qu'aucune mention de la plainte ne sera faite dans votre dossier, pourvu qu'elle ait été présentée de bonne foi;***
- ***d'être informé(e) de la façon dont progresse le traitement de la plainte;***
- ***d'être informé(e) du type de mesures correctives auxquelles la plainte donnera lieu;***
- ***d'être traité(e) d'une manière équitable.***

3.5.2 Si vous êtes accusé(e) de harcèlement

- Procédures informelles

Si quelqu'un vous reproche d'une manière informelle votre comportement, interrogez-vous sérieusement au sujet de celui-ci. Il se peut que, sans en avoir l'intention, vous ayez tenu des propos ou fait des gestes qui ont eu pour effet d'offenser, d'humilier ou

de diminuer une personne ou un groupe de personnes. Si votre comportement est offensant pour d'autres personnes ou constitue du harcèlement à leur endroit, il vous incombe de le modifier. Vous pouvez aussi envisager de présenter des excuses.

Notez par écrit la teneur de toute conversation au cours de laquelle une personne vous dit que vous l'avez harcelée ou que vous avez harcelé quelqu'un d'autre. Notez la teneur de la conversation ainsi que la date à laquelle elle a eu lieu, ce que vous avez ressenti et ce que vous avez fait, le cas échéant. Notez aussi votre version des faits qui vous sont reprochés, la date à laquelle ils se sont produits et qui d'autre était présent, le cas échéant.

Si vous et la personne qui vous fait des reproches êtes incapables de régler le problème, vous pouvez consulter un conseiller en matière de harcèlement, qui vous donnera des conseils.

- Médiation

Si quelqu'un vous a accusé(e) de harcèlement et que vous n'ayez pas réussi à résoudre le problème avec cette personne d'une manière informelle, la médiation peut constituer l'étape suivante. Elle peut rendre inutile le dépôt d'une plainte officielle. Vous pouvez demander la médiation, ou encore y consentir si elle vous a été suggérée. Vous n'êtes cependant pas tenu (e) de l'accepter si vous pensez qu'on essaie de vous contraindre à faire une chose qui ne vous semble pas indiquée.

Si vous souhaitez tenter d'arriver à un règlement par la médiation, le directeur du personnel (ou le vice-président de la Société XYZ, si le directeur du personnel est concerné par la plainte) désignera un médiateur qualifié, au sein de l'organisation ou à l'extérieur, dont la désignation devra être acceptée

par les deux parties. Si la médiation devient une étape du processus informel, chaque personne aura le droit de se faire accompagner et aider par la personne de son choix pendant les séances.

- Plaintes officielles

Si quelqu'un dépose une plainte officielle au sujet de votre comportement, vous devrez participer à l'enquête. Vous pouvez demander des conseils à un conseiller en matière de harcèlement. On s'attendra à ce que vous coopériez, à ce que vous donniez votre point de vue sur ce qui s'est produit et, si l'enquête établit que vous avez harcelé une personne ou un groupe de personnes, on s'attendra à ce que vous modifiiez votre comportement. Vous serez en outre passible de mesures disciplinaires.

Si vous êtes la personne accusée de harcèlement, vous avez le droit :

- ***d'être informée de la plainte;***
- ***de recevoir le texte des allégations officielles et d'y répondre;***
- ***de vous faire accompagner par la personne de votre choix pendant le processus;***
- ***d'être informée de la façon dont progresse le traitement de la plainte;***
- ***d'être traitée d'une manière équitable.***

3.5.3 Autres employés

On s'attend à ce que tous les employés collaborent à l'enquête sur une plainte et aux efforts déployés pour

la régler. Les employés devraient tenir compte de la susceptibilité des parties et respecter le caractère confidentiel des renseignements liés aux plaintes.

3.5.4 L'enquête et les mesures subséquentes

- Rapport écrit

L'enquêteur remettra un rapport écrit au directeur du personnel (ou au vice-président de la Société XYZ, si le directeur du personnel est concerné par la plainte). L'enquêteur décidera si, selon la prépondérance des probabilités, la preuve permet de conclure qu'il y a eu harcèlement. Il exposera aussi toutes les solutions possibles et en recommandera une ou plusieurs. S'il y a effectivement eu harcèlement, le directeur du personnel décidera (après avoir consulté la haute direction, au besoin) quelles mesures de réparation seront prises à l'égard de la victime et quelles mesures disciplinaires seront prises à l'égard du harceleur, le cas échéant, et si les personnes en cause peuvent continuer à travailler au même lieu de travail.

- Décision

Le directeur du personnel informera la personne qui a déposé la plainte et l'auteur du harcèlement des mesures disciplinaires, des mesures de réparation et des changements sur le plan du travail qui ont été décidés, le cas échéant, au plus tard une semaine après la remise de son rapport par l'enquêteur. Les mesures correctives, les mesures de réparation et les changements sur le plan du travail seront mis en vigueur dans la semaine suivant le moment où les intéressés auront été informés de la décision.

- Séparation du plaignant et de la personne accusée de harcèlement

S'il existe entre le plaignant (ou la plaignante) et la

personne accusée de harcèlement un rapport subordonné/superviseur, le directeur du personnel peut décider d'affecter l'un d'eux, ou les deux, à des postes de travail différents durant la médiation ou l'enquête. Au besoin, on peut aussi séparer des collègues durant une enquête.

3.5.5 Mesures de réparation à l'égard de la victime

La Société XYZ prendra toutes les mesures raisonnables pour remédier à la discrimination subie. La personne qui a fait l'objet de harcèlement peut obtenir différents types de réparation, selon la gravité du harcèlement et le préjudice qu'elle a subi :

- excuses verbales ou écrites de la part de l'auteur du harcèlement et de la Société XYZ;
- remboursement du salaire perdu;
- promotion ou emploi qui avait été refusé;
- indemnisation pour la perte éventuelle d'avantages liés à l'emploi, p. ex., congés de maladie;
- indemnisation pour préjudice moral;
- engagement en vertu duquel elle ne sera pas mutée ou une mutation sera annulée, à moins que la personne ne préfère déménager.

Il ne sera fait aucune mention de la plainte, de l'enquête ou de la décision dans le dossier de l'employé, si la plainte a été déposée de bonne foi. Toutes les évaluations de rendement ou observations défavorables qui avaient été inscrites dans le dossier personnel du plaignant (ou de la plaignante) par suite du harcèlement seront retirées du dossier.

3.5.6 Mesures correctives à l'égard du harceleur

La personne qui en a harcelé une autre sera passible d'une ou de plusieurs des mesures disciplinaires suivantes, selon la gravité du harcèlement commis :

- réprimande écrite;
- amende;
- suspension, sans traitement ou avec traitement;
- mutation, dans le cas où il ne serait pas raisonnable que les personnes concernées par la plainte continuent à travailler ensemble;
- rétrogradation;
- congédiement.

Dans la plupart des cas, l'auteur du harcèlement devra aussi suivre une séance de formation relative au au harcèlement.

Si l'enquête ne permet pas d'obtenir des éléments de preuve à l'appui de la plainte, aucun document concernant la plainte ne sera versé au dossier de l'auteur allégué de l'acte de harcèlement. Si l'enquête révèle qu'il y a effectivement eu harcèlement, l'incident et la mesure disciplinaire infligés seront consignés au dossier de l'auteur du harcèlement.

3.5.7 Plaintes non fondées

Si, de bonne foi, une personne dépose une plainte de harcèlement dont le bien-fondé n'est pas confirmé par les éléments de preuve recueillis dans le cadre de l'enquête, cette plainte sera rejetée sans qu'il en soit fait mention dans le dossier de la personne accusée de harcèlement. Dès lors qu'elle l'a déposée de bonne foi, la personne à l'origine de la plainte ne subira

aucune sanction, et il ne sera pas fait mention de la plainte dans son dossier.

3.5.8 Plaintes entachées de mauvaise foi

Dans le cas, d'ailleurs rare, où la plainte a été déposée de mauvaise foi -- en d'autres termes, si la personne qui l'a déposée savait qu'elle était sans aucun fondement et l'a déposée dans l'intention de nuire --, cette personne fera l'objet de mesures disciplinaires et l'incident sera inscrit à son dossier.

Une plainte déposée de mauvaise foi donnera lieu aux mêmes mesures correctives que le harcèlement lui-même (voir la section intitulée Mesures correctives à l'égard du harceleur); elles seront fonction de la gravité des faits. Les mesures de réparation en faveur de la personne accusée à tort pourront viser à rétablir sa réputation, et correspondent à celles qui sont prévues dans les cas de harcèlement (voir la section intitulée *Mesures de réparation*).

3.5.9 Confidentialité

La Société XYZ ne divulguera à personne le nom du plaignant (ou de la plaignante) ou celui de l'auteur allégué du harcèlement, ni aucun détail relatif à la plainte, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte, pour prendre des mesures disciplinaires reliées à celle-ci, et sauf dans la mesure où la loi l'exige. Les gestionnaires qui ont participé à l'étude de la plainte doivent préserver le caractère confidentiel de toute l'information relative à celle-ci, sauf dans les cas énumérés ci-dessus.

3.6 REPRÉSAILLES

Les représailles sont considérées comme une faute disciplinaire grave. Quiconque exerce des représailles -- de

quelque nature que ce soit -- contre une personne qui a déposé une plainte de harcèlement, a témoigné dans le cadre d'une enquête sur un cas de harcèlement ou a été déclarée coupable de harcèlement, sera lui-même considéré coupable de harcèlement et se verra infliger une sanction. Les sanctions possibles sont les mêmes que celles qui peuvent être infligées à l'auteur de harcèlement.

3.7 APPELS

Les personnes directement concernées par une plainte peuvent faire appel auprès du vice-président de la Société XYZ (ou au président, si le vice-président a rendu la décision initiale ou est partie à la plainte) dans la semaine qui suit le moment où elles ont pris connaissance de la décision. Si le vice-président estime justifié de reprendre l'enquête ou de modifier les sanctions, les mesures de réparation ou l'affectation professionnelle, il peut prendre une décision en ce sens dans un délai d'une semaine.

3.8 AUTRES OPTIONS

3.8.1 Procédures de règlement des griefs syndicaux

Le syndicat dispose de mécanismes qui vous permettent de présenter un grief dans certains cas de harcèlement. Adressez-vous à votre délégué syndical ou à un conseiller en matière de harcèlement si vous voulez en savoir davantage sur le dépôt d'un grief.

3.8.2 Organisations extérieures

Le plaignant peut, dans l'année qui suit le comportement visé par la plainte, déposer une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne si le harcèlement était fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, une déficience physique ou mentale, l'état de

personne graciée ou l'orientation sexuelle. On peut obtenir des renseignements sur la façon de procéder pour déposer une plainte en composant le numéro sans frais de la Commission 1-888-214-1090. D'autres voies de recours sont possibles : grief sous le régime de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, poursuites en vertu du *Code criminel.* Le *Code criminel*, quant à lui, punit les agressions physiques et sexuelles.

3.9 SURVEILLANCE

La Société XYZ surveillera l'application de la présente politique et procédera à des rajustements au besoin. Nous réexaminerons cette politique après les six premiers mois, après la première année, puis une fois l'an. Si la politique vous semble inadéquate à certains égards, n'hésitez pas à le signaler au directeur du personnel. Vos observations sont toujours les bienvenues. Le harcèlement ne saurait être accepté dans un milieu de travail où on entend privilégier le respect et l'égalité de tous. La Société XYZ s'est fixé cet objectif, et elle fera tout en son pouvoir pour qu'il soit réalisé.

PARTIE 4 : LISTE DE CONTRÔLE - POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT : MOYENNES ET GRANDES ORGANISATIONS

Élaboration d'une politique

⌐ Consultation avec les syndicats, les représentants des employés ou les employés quant au contenu de la politique, aux sanctions et aux mesures de réparation, à l'identité des conseillers en matière de harcèlement

Contenu de la politique

- Déclaration -- la direction appuie l'objectif d'un milieu de travail exempt de harcèlement
- La loi
- Les obligations et les droits des employés
  - le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement
  - l'obligation de traiter les autres employés avec respect
  - l'obligation de réagir quand on est l'objet de harcèlement
  - l'obligation de signaler les cas de harcèlement à la personne désignée à cette fin
  - la confidentialité
- Les obligations des superviseurs, des gestionnaires et des employeurs
  - faire preuve de respect envers tous les employés, les clients, les fournisseurs, les entrepreneurs
  - signaler toutes les plaintes ou faire enquête sur elles
  - donner l'exemple
  - ne pas tolérer le harcèlement
- Engagement à s'occuper des allégations de harcèlement d'une manière sérieuse, rapide et confidentielle
- Description des comportements qui constituent du harcèlement
- Procédure
  - directives pratiques destinées aux employés et à la direction
  - procédures informelles et officielles

- incitation, pour les employés, à choisir en premier lieu la voie informelle
- médiation
- étapes détaillées à suivre pour le traitement des plaintes
- délais
- qui rend les décisions
- appels
- renseignements au sujet d'autres organismes qui s'occupent du harcèlement

⌐ Les mesures de réparation, les mesures correctives et les garanties

- mesures de réparation possibles
- gamme des mesures correctives dont sont passibles les auteurs de harcèlement
- on précise si les renseignements sur la plainte seront inscrits dans le dossier de l'auteur du harcèlement
- aucun renseignement sur la plainte ne sera inscrit dans le dossier du plaignant, si la plainte a été faite de bonne foi

⌐ Protection contre les représailles, pour les employés qui se plaignent de harcèlement ou qui témoignent dans le cadre d'une enquête

Choix des conseillers et des enquêteurs

⌐ Voici les questions dont il faut tenir compte dans le choix des conseillers, des médiateurs et des enquêteurs en matière de harcèlement :

- ils jouissent de la confiance des employés

- ils ne font pas partie de la chaîne de commandement ou de la ligne hiérarchique
- s'agit-il d'employés, ou au contraire de personnes de l'extérieur engagées à contrat?
- ils ont l'expérience et la formation appropriées
- ils veilleront au respect de la confidentialité
- ils peuvent facilement être joints par les employés
- s'occuperont-ils des plaintes informelles ou des plaintes officielles?
- effectueront-ils de la médiation?
- effectueront-ils des enquêtes?
- à qui rendent-ils compte de leurs actions?
- donneront-ils des conseils à la direction?
- effectueront-ils de la sensibilisation auprès des employés?
- en quoi consiste leur rôle, pour ce qui est des conseils à la direction au sujet des cas précis de harcèlement?
- ils ne jouent pas un double rôle, c'est-à-dire ne font pas à la fois de la médiation et des enquêtes; ne représentent pas l'organisation dans le cadre des audiences sur les droits de la personne.

Sensibilisation

⌐ Communication et distribution de la politique à tous les employés et gestionnaires, actuels et nouveaux par :

- les séances d'orientation ou d'information
- les réunions du personnel

- les notes de service ou les messages électroniques
- les notes jointes aux relevés de paie
- les films
- les affiches
- les vidéos
- les brochures

⌐ Sensibilisation de tout le personnel

- former les gestionnaires pour qu'ils puissent réagir d'une manière adéquate, s'occuper correctement des cas de harcèlement, maintenir un climat défavorable au harcèlement
- sensibiliser les employés à l'importance de se respecter les uns les autres, de maintenir un climat défavorable au harcèlement
- former les conseillers en matière de harcèlement et les enquêteurs pour leur apprendre à s'acquitter de leurs rôles respectifs
- intégrer la formation continue en matière de harcèlement aux autres séances de formation : formation des gestionnaires, programmes d'initiation pour les nouveaux employés, cours destinés aux comités syndicaux-patronaux, formation des employés en matière d'aptitudes sociales, cours d'affirmation de soi pour les employés du sexe féminin ou d'autres personnes

Surveillance

⌐ Engagement à l'égard du réexamen périodique de la politique

- ouverture face aux observations des employés

- invitation faite aux conseillers, aux gestionnaires et aux employés de faire connaître leur avis
- entretiens de fin d'emploi avec le personnel qui quitte l'organisation
- rajustements nécessaires à la politique et aux procédures

Section précédente

Prochaine section

Table des matières

Accueil | Recherche | Carte du site | Autres sites | À propos | Retour | English

© Commission canadienne des droits de la personne 2002

Canadian Human Rights Commission

PARTIE 5 : ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CAS DES PETITES ORGANISATIONS

Les mêmes principes s'appliquent

Les principes qui s'appliquent dans le cas d'une politique de lutte contre le harcèlement destinée à une petite organisation sont les mêmes que dans le cas des grands employeurs. Votre politique de lutte contre le harcèlement doit présenter les caractéristiques suivantes :

- elle doit être appuyée sans équivoque par la direction;
- elle doit être claire;
- elle doit être équitable;
- elle doit être connue de tous, à tous les niveaux de l'organisation;
- elle doit être appliquée à tous, à tous les niveaux de l'organisation.

Ressources limitées

Tous les employeurs sont responsables du harcèlement commis par leurs employés, surtout s'ils n'ont pris aucune mesure pour prévenir le harcèlement en milieu de travail ou n'ont pas pris au sérieux les cas de harcèlement qui se sont présentés. La différence, bien entendu, tient à ce que souvent, les petites sociétés ne disposent pas des ressources financières ou du personnel qu'il leur faudrait pour élaborer les mêmes mécanismes que les grandes entreprises en ce qui a trait au signalement des cas de harcèlement, à la médiation et aux enquêtes.

La politique écrite donne des renseignements importants

Il sera relativement simple pour l'employeur dont la société est toute petite d'indiquer verbalement aux employés que le harcèlement ne sera pas toléré et que des mesures disciplinaires seront prises à l'endroit de toute personne qui en harcelle une autre. Il n'en demeure pas moins que les employés doivent disposer d'une information cohérente et facilement accessible en ce qui a trait aux points suivants : quels comportements sont inacceptables, quelles sont les procédures à suivre quand on veut déposer une plainte, quels types de mesures disciplinaires seront prises, quelles mesures de réparation sont susceptibles d'être accordées aux victimes de harcèlement. Les employés doivent aussi savoir quels sont les autres organismes susceptibles de statuer sur des plaintes. Voilà pourquoi il est utile et important d'établir une politique écrite. Mais cette politique n'a pas à être aussi complexe et élaborée que celle d'une grande organisation.

Rapports étroits avec les employés

Les gestionnaires jouent un rôle essentiel dans une petite société. Normalement, ils ont une connaissance immédiate de ce qui se passe dans le milieu de travail, et ils sont mieux placés que dans une grande société pour être au courant des cas de harcèlement, y réagir directement et montrer, par l'exemple, quels comportements sont appropriés. En fait, les employeurs qui n'emploient qu'un petit nombre de personnes ont habituellement des contacts bien plus directs avec leurs employés, et les relations de travail sont plus étroites dans de telles organisations. L'employeur est parfois le seul gestionnaire, ou alors il n'y a que quelques gestionnaires.

Solutions de rechange en matière de plaintes

Ces caractéristiques peuvent cependant entraîner certains problèmes dans le cas des petits employeurs. Il peut s'avérer plus difficile d'offrir des solutions de rechange en matière de plaintes; pensons au cas, par exemple, où le superviseur d'un employé est l'auteur du présumé harcèlement et qu'il est aussi la seule personne en situation d'autorité dans le milieu de travail. Il est donc particulièrement important, pour les

employés travaillant dans de petites sociétés, de savoir quels autres organismes sont susceptibles de leur venir en aide. Il est particulièrement important, aussi, que l'employeur s'engage vigoureusement et d'une manière manifeste à favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement. Par exemple, il pourra confier à un employé de longue date, en qui il a confiance, la responsabilité de recevoir les plaintes de harcèlement et de s'en occuper aux étapes initiales, et les employés doivent pouvoir s'adresser à l'employeur lui-même.

Recours à d'autres entreprises ou organismes pour pallier l'insuffisance des ressources

L'employeur qui ne dispose pas de beaucoup de ressources lui-même peut obtenir de l'information et un appui de la part de certains organismes, et aussi de la part d'autres employeurs faisant partie du même secteur. La Commission canadienne des droits de la personne a préparé un recueil et une brochure d'information sur le harcèlement, expliquant en quoi consiste le harcèlement et proposant des mesures pour l'éliminer, que les employeurs peuvent distribuer à leurs employés. Les petites sociétés faisant partie du même secteur pourront aussi mettre en commun leurs ressources pour élaborer une politique commune; des personnes de chaque société pourront alors faire de la sensibilisation au sujet du harcèlement et agir en qualité de conseillers, de médiateurs et d'enquêteurs. Plusieurs employés pourraient constituer un groupe consultatif dont les membres s'appuient mutuellement. Les employeurs peuvent également, à titre individuel, assister à des ateliers ou à des séances de formation organisés par des associations d'employeurs, des associations de petites entreprises ou des associations industrielles. Ces organisations disposeront peut-être aussi de brochures, d'affiches, etc., que l'employeur pourra utiliser dans le milieu de travail.

Les employés doivent connaître la politique

Comme dans le cas des grandes sociétés, les candidats à des emplois et le nouveau personnel devraient être informés de la politique de lutte contre le harcèlement pendant les entrevues

d'embauchage et pendant leur formation initiale. La sensibilisation continue est également importante; par exemple, on peut rappeler aux employés tous les ans, pendant une réunion du personnel, l'existence de la politique et en distribuer de nouveau le texte. Par ailleurs, il est essentiel de réexaminer périodiquement la politique, en tenant compte des observations faites par les employés.

Certains employeurs demandent à leurs employés de signer une déclaration précisant qu'ils ont lu et compris la politique de lutte contre le harcèlement. Idéalement, cette déclaration serait signée à l'issue d'une formation en lutte contre le harcèlement qui comprendrait une explication de ce qu'est le harcèlement et des options qui s'offrent à toute personne qui croit être victime de harcèlement.

PARTIE 6 : MODÈLE DE POLITIQUE : PETITES ORGANISATIONS

Si vous avez *une petite organisation*, vous trouverez peut-être cette politique abrégée de lutte contre le harcèlement mieux adaptée à votre milieu de travail que le modèle de politique proposé à la section 3. Elle est rédigée comme si elle devait être distribuée dans la Société XYZ, une organisation fictive.

6.1 LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT - ÉNONCÉ DE PRINCIPES

À : TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL

DATE :

OBJET : Énoncé de principes de la société XYZ

Notre engagement

La Société XYZ entend fournir à son personnel et à ses clients un milieu de travail sûr, où chacun est

respecté. Personne, dans notre société -- qu'il s'agisse d'un gestionnaire, d'un employé, d'un entrepreneur ou d'un membre du public -- n'a à tolérer le harcèlement, à quelque moment et pour quelque raison que ce soit. Et nul n'a le droit d'y harceler quiconque, au travail ou dans quelque situation reliée à l'emploi. Cette politique contribuera à faire de notre milieu de travail un milieu agréable pour chacun et chacune d'entre nous.

Le harcèlement est interdit par la loi

Le harcèlement est interdit par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et par le *Code canadien du travail*. Le *Code criminel* réprime les agressions physiques et sexuelles. Vous avez le droit de vivre et de travailler sans faire l'objet de harcèlement; et si vous faites l'objet de harcèlement, vous pouvez réagir.

Les obligations des employés

Tous les employés ont l'obligation de faire preuve de respect les uns envers les autres, et de réagir s'ils sont victimes ou témoins de harcèlement. Il incombe à tous les employés de signaler les cas de harcèlement à la personne chargée de s'en occuper. Tous les employés sont tenus à la confidentialité quant aux plaintes de harcèlement.

Les obligations des gestionnaires

Il incombe à chaque gestionnaire et à chaque superviseur de favoriser l'existence d'un milieu de travail sûr, exempt de harcèlement. Les gestionnaires doivent donner l'exemple, en ce qui a trait au comportement en milieu de travail, et doivent réagir aux situations de harcèlement dès qu'ils en prennent connaissance, qu'une plainte ait été déposée ou non. Les tribunaux peuvent infliger des sanctions à

l'employeur et au gestionnaire, même s'ils n'ont pas participé au harcèlement ou n'en avaient pas connaissance, dans le cas où ils auraient dû être au courant. Le gestionnaire qui n'a rien fait pour empêcher le harcèlement ou pour en atténuer les effets risque d'en subir les conséquences financières et juridiques.

Les obligations de la Société XYZ

En tant qu'employeur, la Société XYZ a également l'obligation d'être au courant de ce qui se passe dans le milieu de travail. En ma qualité de président(e), je m'engage à prendre au sérieux tous les incidents relevant du harcèlement. Je m'engage à donner suite à toutes les plaintes et à veiller à ce qu'elles soient réglées d'une manière rapide, confidentielle et équitable. Je prendrai des sanctions disciplinaires contre quiconque a harcelé une personne ou un groupe de personnes ou use de représailles à l'endroit d'une personne qui s'est plainte de harcèlement, qui a témoigné lors d'une enquête sur une plainte de harcèlement ou qui a été déclarée coupable de harcèlement. Je prendrai des sanctions disciplinaires contre les gestionnaires qui ne prennent pas des mesures appropriées pour mettre fin au harcèlement. La Société XYZ ne tolérera pas le harcèlement.

Le président (ou la présidente, selon le cas)

6.2 RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DE LA VICTIME

Qu'est-ce que le harcèlement?

Le harcèlement consiste en tout comportement qui rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et dont toute personne

raisonnable aurait su qu'il serait jugé importun. Il peut se manifester par des actions, par des propos, ou encore par l'utilisation de représentations graphiques. Le comportement en question peut avoir lieu une seule fois, ou revêtir un caractère continu.

Voici quelques exemples de harcèlement :

- des remarques, des plaisanteries, des insinuations ou des propos déplacés sur la tenue vestimentaire d'une personne, son corps, sa race, son origine nationale ou ethnique, sa couleur, sa religion, son âge, son sexe, sa situation de famille ou son état matrimonial, une déficience physique ou mentale, son orientation sexuelle, son état de personne graciée ou une autre caractéristique personnelle;
- des observations sexuelles importunes, des invitations, des demandes (y compris des contacts persistants et non sollicités après la fin d'une relation);
- l'utilisation de documents de nature sexuelle explicite, sexistes, racistes ou autrement offensants ou dénigrants;
- des insultes ou des menaces, proférées verbalement ou par écrit;
- des farces susceptibles d'embarrasser ou d'insulter une personne;
- des regards suggestifs ou d'autres gestes offensants;
- des contacts physiques importuns : attouchements, caresses, pincements, coups;
- une attitude condescendante ou paternaliste;
- l'humiliation d'un employé en présence de ses collègues;
- un abus de pouvoir qui nuit au rendement d'une personne on menace sa carrière;

- des actes de vandalisme;
- une agression physique ou sexuelle.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège les employés et les clients contre le harcèlement fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience, l'état de personne graciée ou l'orientation sexuelle.

Le comportement irrespectueux appelé harcèlement « personnel » est également visé par la présente politique. Il consiste lui aussi en des comportements importuns qui ont pour effet de rabaisser ou d'embarrasser un employé, mais qui ne sont pas fondés sur un des motifs de distinction illicites énoncés ci-dessus.

Le harcèlement peut se produire entre des collègues, entre un gestionnaire et un employé, entre des personnes de sexe opposé ou du même sexe, entre un employé et un client, ou encore entre un employé et un candidat à un emploi.

Comportements qui ne constituent pas du harcèlement

Le badinage ou les relations amoureuses, pourvu qu'ils soient mutuellement voulus, ne constituent pas du harcèlement -- pas plus que les évaluations du rendement, le counselling et les mesures disciplinaires, quand ils sont appropriés.

Où peut se produire le harcèlement ?

Le harcèlement peut se produire au lieu de travail lui-même ou ailleurs, dans toute situation reliée de quelque manière à l'emploi. Par exemple, les employés (et les clients) doivent être protégés contre le harcèlement pendant les trajets de livraison, les réunions tenues ailleurs qu'au lieu de travail, les voyages d'affaires et dans toute autre situation ou tout autre lieu, relié à l'emploi, où l'employé exerce ses fonctions.

6.3 PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- Réagissez

Si vous pensez que vous faites l'objet de harcèlement, réagissez immédiatement. Si possible, dites à la personne que son comportement vous gêne et que vous voulez qu'elle y mette fin. Habituellement, ce sera suffisant.

Vous pouvez parler directement à la personne, ou encore lui écrire une lettre (inscrivez-y la date et conservez-en une copie). En outre, expliquez ce qui se passe à quelqu'un en qui vous avez confiance.

- Prenez des notes

Notez tous les comportements importuns ou constituant du harcèlement. Consignez ce qui s'est passé, le moment, l'endroit, la fréquence, les autres personnes présentes, ce que vous avez ressenti. Notez par écrit tous les cas de harcèlement.

- Signalez le harcèlement

Si le harcèlement se reproduit, ou si vous êtes incapable de vous adresser directement à la personne qui vous harcelle, signalez-le à la personne chargée de recevoir les plaintes. À la Société XYZ, la personne désignée à cette fin est _____. Si cette personne est concernée par la plainte, adressez-vous à M./Mme ABC, président(e) de la Société XYZ, en personne. Si, pour une raison quelconque, vous êtes incapable de signaler le harcèlement à une personne faisant partie de la société XYZ, il vous sera peut-être possible de vous adresser à votre syndicat ou à la police (dans les cas d'agression sexuelle ou physique). Vous pouvez aussi vous adresser directement à la Commission canadienne des droits de la personne.

Une fois qu'une personne a signalé un cas de harcèlement, la personne désignée pour s'occuper de tels cas lui demandera ce qui s'est passé, à quel moment, à quelle fréquence et quelles autres personnes étaient présentes et elle consignera

la teneur de cette conversation.

- Procédures informelles

Vous souhaiterez peut-être emprunter la voie informelle pour commencer. Vous demanderez alors à la personne désignée de vous aider à communiquer avec l'autre personne, ou de lui parler en votre nom, sans recourir à la médiation en tant que telle ni à la plainte officielle. L'approche informelle n'est pas toujours possible et elle n'aboutit pas dans tous les cas, mais elle peut vous permettre de régler rapidement la situation.

- Médiation

Il peut être indiqué de tenter de régler la plainte par la médiation avant d'emprunter la voie de l'enquête officielle. S'il est possible de trouver, à l'extérieur de l'organisation, une personne susceptible d'agir en qualité de médiateur, et si le plaignant (ou la plaignante) et la personne accusée de harcèlement sont d'accord, cette personne tentera d'aider les parties à régler la plainte. S'il est impossible d'obtenir les services d'une telle personne, la personne désignée pourra essayer de favoriser le règlement de la plainte, si les parties sont d'accord. Le médiateur ne devrait pas participer à l'enquête sur la plainte, et on ne doit pas lui demander de représenter la société à quelque étape d'éventuelles procédures relatives à la plainte.

Chaque partie a toutefois le droit de refuser la médiation. Vous seul(e) êtes en mesure de décider si la médiation est indiquée dans votre cas. Ne l'acceptez pas si vous avez l'impression qu'on veut vous y contraindre, ou si vous sentez que vous êtes défavorisé(e) ou vulnérable en raison de votre âge, de votre sexe, de votre race, de votre couleur, de votre religion, de votre orientation sexuelle, de votre situation économique ou pour quelque autre raison. Si quelqu'un suggère la médiation mais que l'idée ne vous plaît pas, vous pouvez le dire, et la médiation ne fera alors pas partie du processus de plainte. Si, en revanche, la médiation devient une étape du processus, chaque personne aura le droit de se faire accompagner et

aider par la personne de son choix pendant les séances.

- L'enquête

Si vous souhaitez déposer une plainte officielle, elle fera l'objet d'une enquête par une personne faisant partie de l'organisation et ayant reçu une formation spéciale, ou par un consultant. Cette personne fera une enquête approfondie sur la plainte. Elle aura des entretiens avec le plaignant, le présumé harceleur ainsi que tous les éventuels témoins. Il incombe à tous les employés de coopérer à l'enquête.

La personne accusée de harcèlement et vous avez tous deux le droit de vous faire accompagner par une personne avec qui vous êtes à l'aise pendant tous les entretiens et toutes les réunions qui auront lieu dans le cadre de l'enquête.

Voici les étapes de l'enquête :

- obtenir du plaignant (ou de la plaignante) tous les renseignements pertinents;
- informer la personne accusée de harcèlement des faits qui lui sont reprochés, et recueillir sa réponse;
- avoir des entretiens avec les témoins, le cas échéant;
- décider, selon la prépondérance des probabilités, s'il y a eu harcèlement;
- recommander les mesures de réparation, les sanctions ou les autres mesures appropriées.

- Plaintes fondées

Si l'enquêteur conclut que la plainte est fondée, il remettra un rapport écrit au président (à la présidente), idéalement au plus tard une semaine après avoir terminé son enquête. L'enquêteur recommandera les mesures de réparation et les

mesures disciplinaires appropriées, ainsi que toutes autres mesures nécessaires. Le président (la présidente) décidera ce qu'il y a lieu de faire et informera les deux parties de sa décision, par écrit, idéalement dans la semaine suivant la remise du rapport.

- Mesures de réparation à l'égard de la victime

La personne qui a fait l'objet de harcèlement peut obtenir différents types de réparation, selon la nature et la gravité du harcèlement :

  - excuses verbales ou écrites de la part de l'auteur du harcèlement et de la Société XYZ;
  - remboursement du salaire perdu;
  - promotion ou emploi qui avait été refusé;
  - indemnisation pour la perte éventuelle d'avantages liés à l'emploi, p. ex., congés de maladie;
  - indemnisation pour préjudice moral;
  - engagement en vertu duquel ne sera pas mutée ou une mutation sera annulée, à moins que la personne ne préfère déménager.

- Mesures correctives à l'égard du harceleur

Le harcèlement rend son auteur passible d'une ou de plusieurs des mesures correctives suivantes, selon la nature et la gravité du harcèlement commis :

  - réprimande écrite;
  - amende;
  - suspension, sans traitement ou avec traitement;

- mutation, dans le cas où il ne serait pas raisonnable que les personnes concernées par la plainte continuent à travailler ensemble;
- rétrogradation;
- congédiement.

En outre, l'auteur du harcèlement peut être tenu de suivre une séance de formation en lutte contre le harcèlement.

- Plaintes non fondées

Si la preuve recueillie ne permet pas de justifier l'allégation de harcèlement, l'enquêteur ne recommandera ni sanctions, ni mesures de réparation.

- Plaintes entachées de mauvaise foi

Dans le cas, d'ailleurs rare, où la plainte a été déposée de mauvaise foi, c'est-à-dire si la personne qui l'a déposée savait qu'elle était sans aucun fondement et l'a déposée dans l'intention de nuire, cette personne sera passible des mêmes sanctions qu'une personne s'étant livrée à du harcèlement. La réputation de la personne accusée à tort sera rétablie, et elle se verra accorder toutes les mesures de réparation nécessaires qui auraient été accordées dans un cas de harcèlement.

- Représailles

Quiconque exerce des représailles -- de quelque nature que ce soit -- contre une personne qui a déposé une plainte de harcèlement sera lui-même considéré coupable de harcèlement et se verra infliger une sanction.

- Confidentialité

La Société XYZ ne divulguera aucun renseignement au sujet d'une plainte, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte ou pour prendre des mesures

disciplinaires reliées à celle-ci, et sauf dans la mesure où la loi l'exige. Elle encourage les employés et les gestionnaires à respecter la confidentialité de la même façon.

- Délais

Il incombe aux gestionnaires de mettre un terme au harcèlement dès qu'ils en prennent connaissance. Les plaintes seront réglées le plus tôt possible, idéalement dans le mois qui suit leur dépôt.

Les plaignants doivent savoir que les plaintes auprès de la Commission canadienne des droits de la personne doivent être déposées dans un délai de un an.

- Griefs syndicaux

La procédure du grief syndical peut être utilisée dans certains cas de harcèlement. Adressez-vous à votre délégué syndical pour obtenir des renseignements sur le dépôt d'un grief.

- Autres options

L'employé de la Société XYZ qui n'est pas satisfait du résultat d'une plainte de harcèlement peut consulter la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission de la fonction publique ou le syndicat. On peut obtenir des renseignements sur la façon de procéder pour déposer une plainte en composant le numéro sans frais de la Commission 1-888-214-1090.

Si le harcèlement comprend des voies de fait ou des agressions sexuelles, qui sont des infractions criminelles, il faut communiquer avec la police.

6.4 CHANGEMENTS À LA POLITIQUE

Si vous souhaitez poser des questions ou faire des observations au sujet de la politique ou de son application, veuillez vous adresser à la personne désignée ou au président (à la présidente) de la Société XYZ. Nous apporterons à la

politique les changements nécessaires, et la réexaminerons périodiquement.

PARTIE 7 : LISTE DE CONTRÔLE -- POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT : PETITES ORGANISATIONS

Contenu de la politique

☐ Déclaration -- la direction appuie l'objectif d'un milieu de travail exempt de harcèlement

☐ La loi

☐ Les obligations et les droits des employés

- le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement
- l'obligation de traiter les autres employés avec respect
- l'obligation de réagir quand on est l'objet de harcèlement
- l'obligation de signaler les cas de harcèlement à la personne désignée à cette fin
- la confidentialité

☐ Les obligations des superviseurs, des gestionnaires et des employeurs

- faire preuve de respect envers tous les employés, les clients, les fournisseurs, les entrepreneurs
- signaler toutes les plaintes ou faire enquête sur elles
- donner l'exemple
- ne pas tolérer le harcèlement

- Engagement à s'occuper des allégations de harcèlement d'une manière sérieuse, rapide et confidentielle

- Description des comportements qui constituent du harcèlement

- Procédure

  - directives pratiques destinées aux employés et à la direction -- procédures informelles et officielles
  - incitation, pour les employés, à choisir en premier lieu la voie informelle
  - médiation
  - étapes détaillées à suivre pour le traitement des plaintes
  - délais
  - qui rend les décisions
  - appels
  - renseignements au sujet d'autres organismes qui s'occupent du harcèlement

- Les mesures correctives, les garanties et les mesures de réparation

  - gamme des mesures correctives dont sont passibles les auteurs de harcèlement
  - on précise si les renseignements sur la plainte seront inscrits dans le dossier de l'auteur du harcèlement
  - mesures de réparation
  - aucun renseignement sur la plainte ne sera inscrit dans le dossier du plaignant, si la plainte a été faite de bonne foi

- Protection contre les représailles, pour les employés qui se

plaignent de harcèlement ou qui témoignent dans le cadre d'une enquête

Sensibilisation

- Communication et distribution de la politique à tous les employés et gestionnaires, actuels et nouveaux par
  - les séances d'orientation ou d'information;
  - les réunions du personnel;
  - les notes de service ou les messages électroniques;
  - les notes jointes aux relevés de paie;
  - les affiches; et,
  - les brochures.
- Sensibilisation de tout le personnel
  - former les gestionnaires pour qu'ils puissent réagir d'une manière adéquate
  - s'occuper correctement des cas de harcèlement
  - maintenir un climat défavorable au harcèlement
  - sensibiliser les employés à l'importance de se respecter les uns les autres, de maintenir un
  - climat défavorable au harcèlement
  - former les conseillers en matière de harcèlement et les enquêteurs pour leur apprendre à s'acquitter de leurs rôles respectifs
  - intégrer la formation continue en matière de harcèlement aux autres séances de formation

Surveillance

⌐ Engagement à l'égard du réexamen périodique de la politique

- ouverture face aux observations des employés
- invitation faite aux conseillers, aux gestionnaires et aux employés de faire connaître leur avis
- entretiens de fin d'emploi avec le personnel qui quitte l'organisation
- rajustements nécessaires à la politique et aux procédures

PARTIE 8 : QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES : INFORMATION DESTINÉE AUX EMPLOYÉS

Le harcèlement est-il une simple question d'opinion?

Non. Il est vrai qu'en raison de la diversité des expériences de vie, les perceptions de chacun peuvent différer au sujet du harcèlement, mais nous pouvons tout de même arriver à un accord sur ce qui peut être considéré comme du harcèlement. Tout comportement importun qui rabaisse, humilie ou offense une personne, ou subordonne l'emploi d'une personne à certaines conditions, de nature sexuelle ou autre, constitue du harcèlement.

Et si tous les autres, dans le milieu de travail, jugent le comportement tout à fait correct?

Les gens réagissent de différentes manières à un comportement donné. Une personne peut penser que son comportement est bien accepté, ou inoffensif, alors qu'en réalité il déplaît à la personne visée, mais que cette dernière l'accepte pour éviter la confrontation. Cela peut se produire, en particulier, lorsqu'il y a une différence au point de vue de l'âge, de la race, de l'origine culturelle, de l'ancienneté, du

rang hiérarchique ou du pouvoir personnel entre les personnes concernées. Il arrive qu'une personne se sente obligée de jouer le jeu, de peur autrement d'être exclue, brimée ou taquinée par ses collègues. Toutefois, si ce comportement vous met mal à l'aise, vous avez le droit de déposer une plainte selon la marche à suivre exposée dans la présente politique.

Comment peut-on savoir qu'un comportement est importun?

Parfois, une personne dit expressément qu'elle a été offensée ou humiliée par quelque chose. Dans d'autres cas, il nous faut être attentifs aux messages et aux indices non verbaux. Si quelqu'un paraît embarrassé ou blessé, se détourne, quitte la pièce ou évite une autre personne, il y a des chances que certains comportements lui déplaisent.

Les tribunaux ont établi la règle de la « personne raisonnable »; en d'autres termes, on présume que toute personne raisonnable saurait que certains types de comportements sont importuns. Par exemple, une personne raisonnable saurait qu'il n'est pas acceptable de demander à quelqu'un des faveurs sexuelles en menaçant cette personne de lui faire perdre son emploi si elle refuse. En pareil cas, les tribunaux peuvent présumer que le comportement était importun, même si le plaignant ou la plaignante n'a jamais expressément dit « non » ou « arrêtez », et a paru accepter la situation.

Étude de cas : qu'est-ce qui est raisonnable?

Une femme a allégué avoir fait l'objet de harcèlement sexuel lors de son entretien d'embauchage dans un ministère. Pendant l'entretien, on lui a posé plusieurs questions au sujet d'une plainte de harcèlement qu'elle avait déposée antérieurement contre un autre ministère. Elle estimait que les questions et la discussion constituaient du harcèlement.

Dans cette affaire, il s'agissait de décider quelle norme doit être utilisée pour déterminer s'il y a eu ou non harcèlement. La norme habituelle est celle de ce que penserait une « personne raisonnable ». Le tribunal des droits de la personne qui a instruit cette affaire a reconnu que les hommes et les femmes peuvent avoir des points de vue différents sur certains comportements. Par exemple, un superviseur du sexe masculin peut croire qu'il est acceptable de dire à une subordonnée qu'elle a de « jolies jambes », alors que l'employée peut très bien se sentir offensée et humiliée par une telle remarque. La norme habituelle de « la personne raisonnable » serait dès lors insuffisante dans le cas où une femme prétend avoir été victime de harcèlement sexuel. Le tribunal d'appel a par conséquent retenu la norme de « la femme raisonnable » pour les affaires relatives au harcèlement sexuel.
(Stadnyk c. Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada)

Et si un ou une collègue souhaite une liaison?

Une liaison librement voulue par les deux personnes ne constitue pas du harcèlement. Toutefois, si une des deux personnes décide de mettre un terme à la liaison, l'autre n'a pas le droit d'insister, ou de continuer à lui manifester un intérêt sexuel. Et les gestionnaires devraient faire preuve de prudence s'ils ont une liaison avec un(e) employé(e), surtout s'il s'agit d'une personne qui relève d'eux. En raison du déséquilibre de pouvoir, il se peut que l'employé(e) n'ait pas véritablement consenti, mais se soit senti(e) contraint(e) d'accepter la liaison.

Et si l'employeur n'est pas au courant du harcèlement?

Seuls les employeurs sont vraiment en mesure de prévenir le harcèlement en milieu de travail. C'est pourquoi la responsabilité ultime leur incombe. Selon la loi, l'employeur

est responsable même s'il n'était pas au courant du harcèlement, dans le cas où il aurait dû savoir ce qui se passait. En revanche, si un employeur peut démontrer qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir le harcèlement et y réagir, les conséquences juridiques et financières pourraient être moins graves.

Un incident isolé peut-il être considéré comme du harcèlement?

Oui. Souvent, le harcèlement consiste en une série d'incidents. Toutefois, même un incident isolé peut constituer du harcèlement si le comportement en cause était importun pour la personne visée.

Et si le harcèlement a lieu hors du lieu de travail, ou après les heures normales de travail?

Quel que soit le moment ou l'endroit, si des gens se trouvent ensemble pour des raisons reliées au travail, on considère qu'il s'agit toujours du « milieu de travail ». Cela vaut pour les voyages d'affaires, les conférences, les appels téléphoniques, les réunions sociales organisées par la société, les entretiens d'embauchage. Le harcèlement n'est permis dans aucune de ces situations, et il incombe aux employeurs d'y réagir dans de tels cas également.

Je n'avais pas l'intention de blesser ou d'offenser qui que ce soit. Est-ce du harcèlement?

Même s'ils procèdent des meilleures intentions, des propos ou des gestes peuvent constituer du harcèlement s'ils sont jugés importuns ou offensants par une autre personne. Le harcèlement n'a rien à voir avec l'*intention.* Il s'agit de savoir ce que la victime a ressenti. Par exemple, on peut avoir simplement voulu être amusant; mais si une autre personne s'est sentie humiliée par ce qu'on a dit ou fait, on peut avoir fait du harcèlement sans l'avoir voulu.

Étude de cas : la perception de la victime

Une employée autochtone estimait avoir subi du harcèlement, en raison des observations racistes, des plaisanteries et des insultes dont il avait été l'objet de la part de ses supérieurs et de ses collègues. Certains des témoins ont fait valoir que, s'il y avait bien eu de telles plaisanteries ou observations, elles avaient été faites pour s'amuser, dans un climat amical, et qu'on n'avait voulu offenser personne. Le tribunal a conclu que l'intention de la personne qui tient les propos reprochés est sans importance : ce qui compte, c'est la perception de la personne qui les a subis.

Le fait que la victime ne se soit pas opposée aux observations et ait même participé aux « plaisanteries » a été invoqué comme moyen de défense. Le tribunal a conclu que cela ne voulait pas dire que la victime avait consenti aux observations, plaisanteries ou insultes racistes et ne rendait pas acceptable les comportements répréhensibles. Selon un témoin expert, des personnes acceptent parfois des actes qui leur semblent répréhensibles et dégradants parce qu'elles se sentent impuissantes à y mettre fin, et en raison d'un mécanisme de défense de l'ego -- il s'agirait d'une forme d'adaptation. (*Swan c. Forces armées canadiennes*)

À quoi s'expose la personne qui voudrait exercer des représailles contre un plaignant ou une plaignante?

Les employeurs sont légalement tenus de protéger leurs employés contre d'éventuelles représailles. Les représailles contre quiconque a joué un rôle dans une plainte ne seront pas tolérées et entraîneront de graves conséquences. D'une manière générale, les sanctions infligées à l'égard de représailles correspondent à celles qui punissent le harcèlement initial, et elles peuvent même être plus graves.

De quelles sanctions est passible l'employeur qui ne prend pas des mesures adéquates face à un cas de harcèlement?

L'employé qui estime que sa plainte n'a pas reçu l'attention qu'elle méritait a le droit de s'adresser à la commission des droits de la personne compétente ou à un autre organisme. Si un tel organisme conclut qu'il y a eu harcèlement, l'employeur pourra en subir les conséquences financières ou autres : obligation de faire des excuses, indemnisation du plaignant ou de la plaignante pour les pertes de salaire et le préjudice moral, formation en droits de la personne, par exemple. La nature exacte des mesures de réparation dépendra de la nature de la plainte.

Mon syndicat peut-il m'aider?

Les syndicats peuvent participer à l'élaboration de la politique de lutte contre le harcèlement en milieu de travail et à la sensibilisation de leurs membres. L'employé(e) qui a déposé une plainte de harcèlement pourra peut-être utiliser la procédure du grief, si l'employeur n'a pas donné suite adéquatement à la plainte.

Et si je suis victime d'agression sexuelle au travail?

Si le harcèlement comporte une agression physique ou sexuelle, vous devriez communiquer avec la police. Les voies de fait ou agressions physiques et les agressions sexuelles sont des infractions criminelles.

ANNEXE A : DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

La *Loi canadienne sur les droits de la personne*

14 (1) Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait de harceler un individu :

a) lors de la fourniture de biens, de services,

d'installations ou de moyens d'hébergement destinés au public;

b) lors de la fourniture de locaux commerciaux ou de logements;

c) en matière d'emploi.

(2) Pour l'application du paragraphe (1) et sans qu'en soit limitée la portée générale, le harcèlement sexuel est réputé être un harcèlement fondé sur un motif de distinction illicite.

***Code canadien du travail*, Partie III**

Section XV.1

Définition de « harcèlement sexuel »

247.1 Pour l'application de la présente section, « harcèlement sexuel » s'entend de tout comportement, propos, geste ou contact qui, sur le plan sexuel :

a) soit est de nature à offenser ou humilier un employé;

b) soit peut, pour des motifs raisonnables, être interprété par celui-ci comme subordonnant son emploi ou une possibilité de formation ou d'avancement à des conditions à caractère sexuel.

247.2 Tout employé a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel.

247.3 L'employeur veille, dans toute la mesure du possible, à ce qu'aucun employé ne fasse l'objet de harcèlement sexuel.

247.4 (1) Après consultation des employés ou de leurs représentants, le cas échéant, l'employeur diffuse une déclaration en matière de harcèlement sexuel.

(2) L'employeur peut établir la déclaration dans les termes qu'il estime indiqués, pourvu qu'elle soit compatible avec la présente section et contienne les éléments suivants :

a) une définition du harcèlement sexuel qui soit pour l'essentiel identique à celle de l'article 247.1;

b) l'affirmation du droit de tout employé à un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel;

c) l'affirmation de la responsabilité de l'employeur, telle que précisée à l'article 247.3;

d) son engagement de prendre les mesures disciplinaires qu'il jugera indiquées contre ceux de ses subordonnés qui se seront rendus coupables de harcèlement sexuel envers un employé;

e) les modalités à suivre pour le saisir des plaintes de harcèlement sexuel;

f) son engagement de ne pas révéler le nom d'un plaignant ni les circonstances à l'origine de la plainte, sauf lorsque cela s'avère nécessaire pour son enquête ou pour prendre les mesures disciplinaires justifiées en l'occurrence;

g) l'affirmation du droit des employés victimes d'actes discriminatoires d'exercer les recours prévus par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en matière de harcèlement sexuel.

(3) L'employeur porte la déclaration à la connaissance

de tous ses subordonnés.

La présente publication est également offerte, sur demande, sur bande sonore, en gros caractères, en braille et sur disquette informatique pour faire en sorte que les personnes ayant une déficience visuelle puissent y avoir accès.

Section précédente

Table des matières

Accueil | Recherche | Carte du site | Autres sites | À propos | Retour | English

© Commission canadienne des droits de la personne 2002